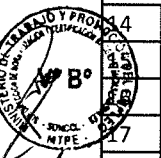




LISTADO DE EQUIPAMIENTO MÍNIMO REQUERIDO PARA EJERCER COMO CENTRO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES DEL PERFIL OCUPACIONAL DE SERVICIO AL USUARIO POR TELÉFONO	
INFRAESTRUCTURA	
Unidad 1: Atender los requerimientos del usuario, de acuerdo al tipo de llamada, protocolos de atención, procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	
1	Área de trabajo de 2 m ² aproximadamente con instalaciones eléctricas e internet, ventilada y con sala de reuniones.
Unidad 2: Auditar las llamadas telefónicas del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	
2	Área de trabajo de 2 m ² aproximadamente con instalaciones eléctricas e internet, ventilada y con sala de reuniones. (*)
Unidad 3: Controlar las actividades del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	
3	Área de trabajo de 2 m ² aproximadamente con instalaciones eléctricas e internet, ventilada y con sala de reuniones. (*)
EQUIPAMIENTO	
Unidad 1: Atender los requerimientos del usuario, de acuerdo al tipo de llamada, protocolos de atención, procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	
4	Dos (02) computadoras.
5	Dos (02) audífonos.
6	Dos (02) micrófonos.
7	Un (01) software de comunicación telefónica.
8	Dos (02) teléfonos.
9	Dos (02) block de notas.
10	Dos (02) lapiceros.
	Dos (02) lápiz.
12	Dos (02) resaltadores.
13	Dos (02) reglas.
Unidad 2: Auditar las llamadas telefónicas del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	
14	Dos (02) computadoras. (*)
	Dos (02) audífonos. (*)
	Dos (02) micrófonos. (*)
17	Un (01) software de comunicación telefónica. (*)
18	Una (01) impresora/fotocopiadora.
19	Dos (02) teléfonos. (*)
20	Tres (3) organizadores de archivadores.
21	Un (01) proyector.
Unidad 3: Controlar las actividades del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	
22	Dos (02) computadoras. (*)
23	Dos (02) audífonos. (*)
24	Un (01) software de comunicación telefónica. (*)
25	Una (01) impresora/fotocopiadora. (*)



Handwritten signature

26	Un (01) Software de monitoreo
27	Dos (02) teléfonos. (*)
28	Tres (03) organizadores de archivadores. (*)
MOBILIARIO	
Unidad 1: Atender los requerimientos del usuario, de acuerdo al tipo de llamada, protocolos de atención, procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	
29	Dos (02) escritorios.
30	Una (01) repisa.
31	Tres (03) sillas giratorias.
Unidad 2: Auditar las llamadas telefónicas del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	
32	Dos (02) escritorios. (*)
33	Una (01) pizarra.
34	Una (01) mesa.
35	Tres (03) sillas giratorias. (*)
Unidad 3: Controlar las actividades del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	
36	Dos (02) escritorios. (*)
37	Una (01) pizarra.
38	Una (01) mesa. (*)
39	Tres (03) sillas giratorias. (*)

Todos los ítems son obligatorios y se le otorga un punto, a excepción de los ítems opcionales.

(*) Se considera "SI" y se le otorga un punto si cumple con dicho requisito en otra unidad del mismo perfil.

(**) Opcional, debido a que forma parte del 20% como porcentaje máximo, que puede ser omitido al momento de la verificación del listado de equipamiento mínimo.

