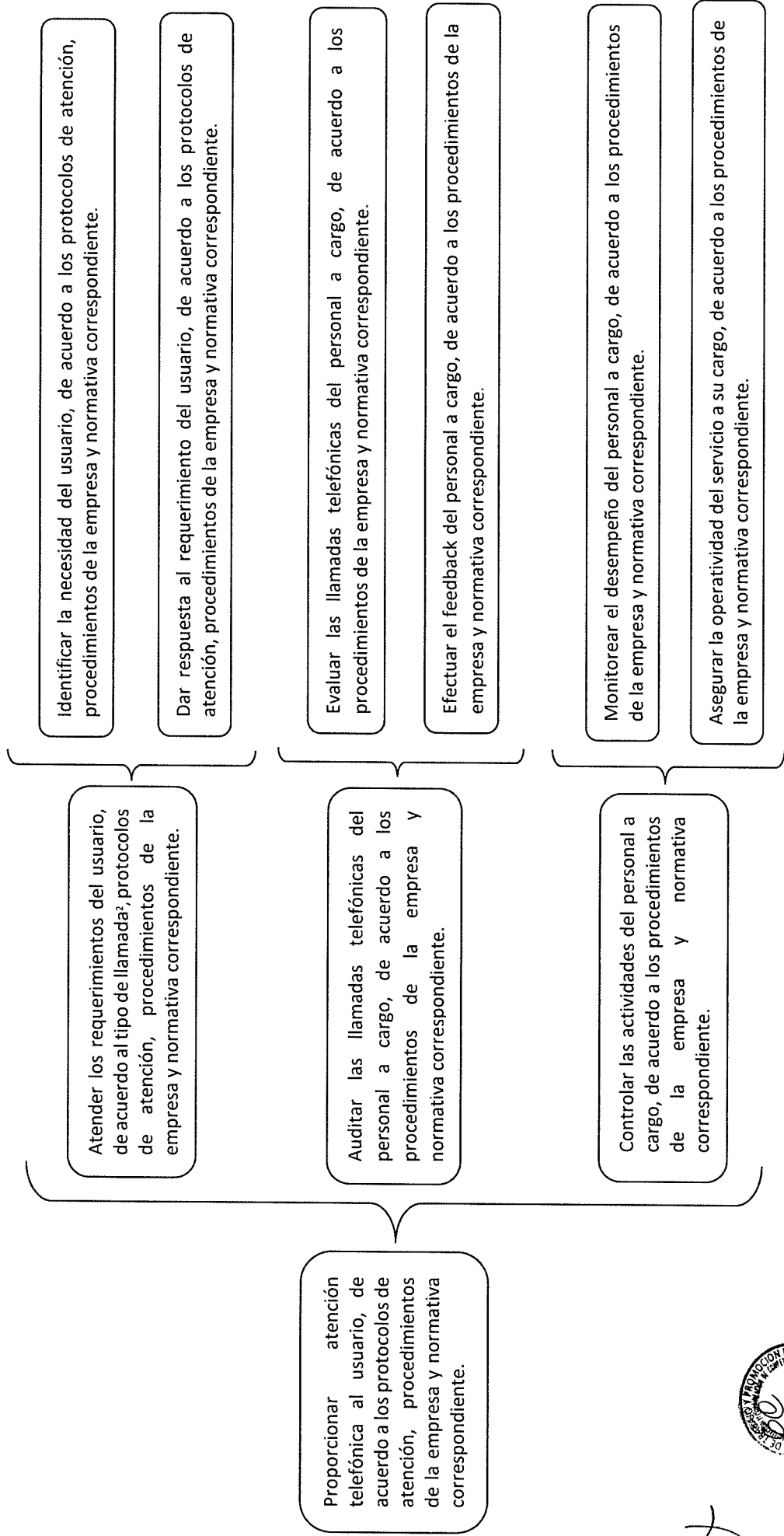


# MAPA FUNCIONAL DEL PERFIL OCUPACIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO<sup>1</sup> POR TELÉFONO



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



*[Handwritten signature]*



<sup>1</sup> Quien requiere la prestación de servicios o atención específica que satisfaga su necesidad.  
<sup>2</sup> Inbound (llamadas entrantes) u outbound (llamadas salientes).



## PERFIL OCUPACIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO POR TELÉFONO



<b>Sector:</b>	<b>Familia Productiva:</b>	<b>División:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Aprobación:</b>	<b>Vigencia:</b>
Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas (M)	Servicios Prestados a Empresas (M29)	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas (82)	M2982001	3	26/04/2019	3 años

**Competencia General:** Proporcionar atención telefónica al usuario, de acuerdo a los protocolos de atención, procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.

**Unidad de Competencia 1:** Atender los requerimientos del usuario, de acuerdo al tipo de llamada, protocolos de atención, procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.

<b>Código U.C.:</b>	<b>Nivel de Competencia:</b>
M2982001-1	2

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
Identificar la necesidad del usuario, de acuerdo a los protocolos de atención, procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	Dar respuesta al requerimiento del usuario, de acuerdo a los protocolos de atención, procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.
<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Accede a los aplicativos del sistema de atención, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.</li> <li>Contacta con el usuario según el tipo de llamada (inbound u outbound), de acuerdo a los protocolos de atención de la empresa.</li> <li>Verifica la información del usuario en los aplicativos de la empresa, de acuerdo al requerimiento del usuario, teniendo en cuenta la confidencialidad y seguridad de la información.</li> <li>Identifica y verifica la necesidad del usuario, de acuerdo a estándares/protocolos de atención y procedimientos de la empresa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Transmite la información al usuario, de acuerdo a la necesidad identificada, protocolos de atención y procedimientos de la empresa.</li> <li>De ser el caso, transfiere las llamadas telefónicas al área que corresponda, según la necesidad del usuario y procedimientos de la empresa.</li> <li>Absuelve dudas u observaciones sobre la información brindada, de acuerdo a los protocolos e instructivos de atención.</li> <li>Culmina la llamada, de acuerdo a los protocolos de atención y procedimientos de la empresa.</li> <li>Tipifica y registra la llamada en el sistema, según los procedimientos de la empresa.</li> </ol>
<b>Evidencias de Desempeño/producto</b>	<b>Evidencias de Desempeño/producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario contactado mediante el sistema de atención, conforme los protocolos y procedimientos establecidos.</li> <li>Necesidad del usuario identificado y verificado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento del usuario atendido o transferido conforme a los protocolos y procedimientos establecidos.</li> <li>Dudas u observaciones absueltas conforme a los protocolos e instructivos de atención.</li> <li>Llamada culminada conforme a los protocolos y procedimientos establecidos.</li> <li>Llamada tipificada y registrada en el sistema, conforme los procedimientos de la empresa.</li> </ul>
<b>Evidencias de Conocimiento</b>	<b>Evidencias de Conocimiento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de aplicativos de sistema de atención y equipos de comunicación telefónica.</li> <li>Reglamento interno de la empresa, procedimientos de trabajo y protocolos de atención.</li> <li>Estándares de calidad en atención al usuario.</li> <li>Normativa vinculada a la protección de datos personales.</li> <li>Manejo de información del servicio de atención según los instructivos de trabajo de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de aplicativos de sistema de atención y equipos de comunicación telefónica.</li> <li>Reglamento interno de la empresa, procedimientos de trabajo, protocolos e instructivos de atención.</li> <li>Estándares de calidad en atención al usuario.</li> <li>Normativa vinculada a la protección de datos personales.</li> <li>Manejo de información del servicio de atención, según los instructivos de trabajo de la empresa.</li> </ul>





<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de resolución de conflictos.</li> <li>• Técnicas de negociación.</li> <li>• Office a nivel usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de resolución de conflictos.</li> <li>• Técnicas de negociación.</li> <li>• Office a nivel usuario.</li> </ul>
--	--

Contexto de Desempeño Laboral			
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de atención de llamadas, con instalaciones eléctricas e internet, y ventilado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora.</li> <li>• Audifono y micrófono.</li> <li>• Software de comunicación telefónica.</li> <li>• Repisa.</li> <li>• Silla giratoria.</li> <li>• Teléfono.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocheck.</li> <li>• Agenda.</li> </ul>	<p>Útiles de oficina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Block de notas.</li> <li>• Lapiceros.</li> <li>• Lápiz.</li> <li>• Resaltador.</li> <li>• Regla.</li> </ul>
			<p><b>Información / Formatos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno de trabajo.</li> <li>• Procedimientos de trabajo.</li> <li>• Protocolos de atención.</li> <li>• Instructivos de solución de problemas</li> <li>• Anexos de áreas relacionadas a problemáticas de usuarios.</li> <li>• Base de datos de usuarios.</li> </ul>

Competencias Básicas <sup>3</sup>		Competencias Genéricas <sup>3</sup>	
<p><u>Habilidades básicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura.</li> <li>• Aritmética.</li> <li>• Matemática</li> <li>• Capacidad para escuchar.</li> </ul> <p><u>Aptitudes analíticas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensar creativamente.</li> <li>• Tomar decisiones.</li> </ul> <p><u>Cualidades personales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Sociabilidad.</li> <li>• Dominio de sí mismo.</li> </ul>		<p><u>Gestión de recursos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuye el tiempo.</li> </ul> <p><u>Relaciones interpersonales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabe trabajar en equipo.</li> <li>• Trabaja con personas de diversas culturas.</li> <li>• Sirve a los clientes.</li> <li>• Ejerce liderazgo.</li> </ul> <p><u>Gestión de la Información</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquiere y evalúa la información.</li> <li>• Organiza y mantiene la información.</li> <li>• Interpreta y comunica información.</li> <li>• Utiliza computadora para procesar información.</li> </ul>	



<sup>3</sup> Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>



<b>Unidad de Competencia 2:</b>	Auditar las llamadas telefónicas del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	
<b>Código U.C.:</b>	M2982001-2	<b>Nivel de Competencia:</b> 3

Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
<p>Evaluar las llamadas telefónicas del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.</p> <p><b>Criterios de Desempeño</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza el muestreo de las llamadas del personal a su cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.</li> <li>2. Realiza la escucha de las llamadas (online o grabadas), según el muestreo.</li> <li>3. Evalúa la calidad del speech<sup>4</sup> e información brindada, de acuerdo a estándares y protocolos de atención establecidos.</li> <li>4. Absuelve consultas del personal a su cargo, durante la llamada, con la finalidad que cumplan los objetivos del servicio y productividad.</li> <li>5. Efectúa reportes del personal a su cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.</li> </ol>	<p>Efectuar el feedback del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.</p> <p><b>Criterios de Desempeño</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retroalimenta al personal a su cargo, de acuerdo a los resultados de la evaluación.</li> <li>2. Elabora programas de capacitación, para mejorar el desempeño del personal a su cargo.</li> <li>3. Elabora estrategias para mejorar la operación (llamadas), considerando los reportes individuales de su equipo de trabajo.</li> <li>4. Informa sobre los resultados de la evaluación de llamadas y programas de capacitación así como el impacto de este último, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.</li> </ol>
<p><b>Evidencias de Desempeño/producto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la calidad del speech, según la muestra.</li> <li>• Consultas del personal a su cargo, absueitas.</li> <li>• Reportes elaborados del personal a su cargo.</li> </ul>	<p><b>Evidencias de Desempeño/producto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de personal retroalimentado.</li> <li>• Programa de capacitación elaborado, de acuerdo a las necesidades del personal a su cargo.</li> <li>• Informe con estrategias para mejorar la operación, resultados de evaluación de llamadas y programas de capacitación.</li> </ul>
<p><b>Evidencias de Conocimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno de la empresa, procedimientos de trabajo y protocolos de atención.</li> <li>• Manejo de aplicativos de sistema de atención y escucha, y equipos de comunicación telefónica.</li> <li>• Manejo de información del servicio de atención, según los instructivos de trabajo de la empresa.</li> <li>• Normativa vinculada a la protección de datos personales.</li> <li>• Estándares de calidad en atención al usuario.</li> <li>• Técnicas de resolución de conflictos.</li> <li>• Técnicas de negociación.</li> <li>• Office a nivel usuario.</li> </ul>	<p><b>Evidencias de Conocimiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno de la empresa, procedimientos de trabajo y protocolos de atención.</li> <li>• Manejo de aplicativos de sistema de atención y equipos de comunicación telefónica.</li> <li>• Manejo de información del servicio de atención, según los instructivos de trabajo de la empresa.</li> <li>• Normativa vinculada a la protección de datos personales.</li> <li>• Estándares de calidad en atención al usuario.</li> <li>• Elaboración de programas de capacitación.</li> <li>• Técnicas de resolución de conflictos.</li> <li>• Técnicas de negociación.</li> <li>• Técnicas de retroalimentación.</li> <li>• Técnicas de motivación.</li> <li>• Medios de presentación de información.</li> <li>• Office a nivel usuario.</li> </ul>



<sup>4</sup> Discurso o diálogo que se debe brindar al interactuar con el usuario, principalmente al iniciar el contacto telefónico.





Contexto de Desempeño Laboral			
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sala de reuniones.</li> <li>Área de trabajo con instalaciones eléctricas e internet, y ventilado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escritorio.</li> <li>Computadora.</li> <li>Diadema.</li> <li>Audifono.</li> <li>Software de comunicación telefónica.</li> <li>Impresora/fotocopiadora.</li> <li>Teléfono.</li> <li>Pizarra.</li> <li>Mesa.</li> <li>Sillas.</li> <li>Organizador de archivadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocheck.</li> <li>Celular.</li> <li>Agenda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivadores.</li> <li>Útiles de escritorio.</li> <li>Proyector.</li> <li>Lista de asistencia.</li> </ul>
			<b>Información / Formatos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento interno de trabajo.</li> <li>Procedimientos de trabajo.</li> <li>Protocolos de atención.</li> <li>Instructivos de solución de problemas.</li> <li>Reportes diario del software de comunicación telefónica.</li> <li>Planillas de evaluación.</li> <li>Formatos para programas de capacitación.</li> </ul>

### Competencias Básicas<sup>5</sup>

#### Habilidades básicas

- Lectura.
- Aritmética.
- Matemática
- Capacidad para escuchar.

#### Aptitudes analíticas

- Pensar creativamente.
- Tomar decisiones.

#### Cualidades personales

- Responsabilidad.
- Sociabilidad.
- Dominio de sí mismo.

### Competencias Genéricas<sup>5</sup>

#### Gestión de recursos

- Distribuye el tiempo.
- Organización de recursos.

#### Relaciones interpersonales

- Sabe trabajar en equipo.
- Trabaja con personas de diversas culturas.
- Enseña a otros.
- Sirve a los clientes.
- Ejerce liderazgo.

#### Gestión de la Información

- Adquiere y evalúa la información.
- Organiza y mantiene la información.
- Interpreta y comunica información.
- Utiliza computadora para procesar información.



<sup>5</sup> Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>



<b>Unidad de Competencia 3:</b>	Controlar las actividades del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.
<b>Código U.C.:</b>	M2982001-3
	<b>Nivel de Competencia:</b> 3

<b>Elemento de Competencia</b>	
Monitorar el desempeño del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	<b>Elemento de Competencia</b> Asegurar la operatividad del servicio a su cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.
<b>Criterios de Desempeño</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controla la asistencia y logueo <sup>6</sup> del personal a su cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.</li> <li>2. Realiza el seguimiento del personal a su cargo, con relación al tiempo medio de operaciones (TMO<sup>7</sup>), de acuerdo a los procedimientos de la empresa.</li> <li>3. Verifica la cantidad y tiempo de llamadas recibidas y atendidas del personal a su cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.</li> <li>4. Verifica el uso de los protocolos de atención e instructivos de solución de problemas, de acuerdo a las políticas y procedimientos de la empresa.</li> <li>5. Consolida la información de los reportes del personal a su cargo, de acuerdo a la cantidad de usuarios atendidos y soluciones brindadas.</li> <li>6. Informa sobre las acciones de supervisión del personal a su cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica que el personal a su cargo, disponga de los aplicativos de atención al usuario, herramientas y materiales necesarios para la operación del servicio.</li> <li>2. Coordina con el área correspondiente<sup>8</sup> en caso de inconvenientes o fallas técnicas detectadas en los equipos y herramientas de trabajo.</li> <li>3. Brinda orientación al personal a su cargo respecto a las consultas de los usuarios, durante la llamada, teniendo en cuenta las políticas y procedimientos de la empresa.</li> <li>4. Fortalece las capacidades del personal a su cargo, tomando en cuenta los resultados de las evaluaciones de llamadas y problemas detectados.</li> <li>5. Implementa estrategias de mejora en las operaciones, teniendo en cuenta los reportes del personal a su cargo.</li> <li>6. Coordina la asignación de personal, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.</li> </ol>
<b>Evidencias de Desempeño/producto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia y logueo del personal a cargo, controlado.</li> <li>• Operación del personal a su cargo, controlado y verificado.</li> <li>• Reportes del personal a su cargo, consolidados.</li> <li>• Acciones de supervisión informadas.</li> </ul>	<b>Evidencias de Desempeño/producto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativos de atención al usuario, herramientas y materiales del personal, operativos.</li> <li>• Personal a su cargo, orientado y con capacidades técnicas fortalecidas.</li> <li>• Estrategias de mejora en la operación, implementadas.</li> <li>• Cobertura del servicio con la cantidad de personal necesario.</li> </ul>
<b>Evidencias de Conocimiento</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno de la empresa, procedimientos de trabajo y protocolos de atención.</li> <li>• Manejo de aplicativos de sistema de atención y monitoreo, y equipos de comunicación telefónica.</li> <li>• Manejo de información del servicio de atención, según los instructivos de trabajo de la empresa.</li> <li>• Estándares de calidad en atención al usuario.</li> <li>• Organización y manejo de personas.</li> <li>• Elaboración de informes y reportes.</li> <li>• Office a nivel usuario.</li> </ul>	<b>Evidencias de Conocimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno de la empresa, procedimientos de trabajo y protocolos de atención.</li> <li>• Manejo de aplicativos de sistema de atención y equipos de comunicación telefónica.</li> <li>• Manejo de información del servicio de atención, según los instructivos de trabajo de la empresa.</li> <li>• Estándares de calidad en atención al usuario.</li> <li>• Organización y manejo de personas.</li> <li>• Técnicas de resolución de conflictos.</li> <li>• Técnicas de negociación.</li> <li>• Técnicas de retroalimentación.</li> <li>• Técnicas de motivación.</li> <li>• Office a nivel usuario.</li> </ul>



<sup>6</sup> Autenticación del personal en el aplicativo del sistema de atención.

<sup>7</sup> Tiempo medio de operación o tiempo medio de gestión – tiempo empleado en la atención.

<sup>8</sup> Área de sistemas u otro que atienda inconvenientes o fallas técnicas en los aplicativos de los sistemas de atención, según la estructura organizacional de la empresa.



Contexto de Desempeño Laboral			
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sala de reuniones.</li> <li>Área de trabajo con instalaciones eléctricas e internet, y ventilado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escritorio.</li> <li>Computadora.</li> <li>Diadema.</li> <li>Audífono.</li> <li>Software de comunicación telefónica.</li> <li>Impresora/fotocopiadora.</li> <li>Software de monitoreo</li> <li>Teléfono.</li> <li>Mesa.</li> <li>Sillas.</li> <li>Organizador de archivadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocheck.</li> <li>Agenda.</li> <li>Celular.</li> </ul>	<b>Información / Formatos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento interno de trabajo.</li> <li>Procedimientos de trabajo.</li> <li>Protocolos de atención.</li> <li>Instructivos de solución de problemas.</li> <li>Reportes diario del software de comunicación telefónica.</li> </ul>

Competencias Básicas <sup>9</sup>	Competencias Genéricas <sup>9</sup>
<u>Habilidades básicas</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lectura.</li> <li>Aritmética.</li> <li>Matemática</li> <li>Capacidad para escuchar.</li> </ul> <u>Aptitudes analíticas</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pensar creativamente.</li> <li>Tomar decisiones.</li> </ul> <u>Cualidades personales</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad.</li> <li>Sociabilidad.</li> <li>Dominio de sí mismo.</li> </ul>	<u>Gestión de recursos</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuye el tiempo.</li> <li>Organización de recursos.</li> </ul> <u>Relaciones interpersonales</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sabe trabajar en equipo.</li> <li>Trabaja con personas de diversas culturas.</li> <li>Enseña a otros.</li> <li>Sirve a los clientes.</li> <li>Ejerce liderazgo.</li> </ul> <u>Gestión de la Información</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adquiere y evalúa la información.</li> <li>Organiza y mantiene la información.</li> <li>Interpreta y comunica información.</li> <li>Utiliza computadora para procesar información.</li> </ul>



<sup>9</sup> Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>





### ANEXO

#### PERFIL OCUPACIONAL DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO POR TELÉFONO

UNIDADES DE COMPETENCIA	PUESTOS DE TRABAJO VINCULADOS A LAS UNIDADES DE COMPETENCIA
<p><b><u>U.C. 1:</u></b></p> <p>Atender los requerimientos del usuario, de acuerdo al tipo de llamada, procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.</p>	Asesor o teleoperador.
<p><b><u>U.C. 2:</u></b></p> <p>Auditar las llamadas telefónicas del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.</p>	Monitor de calidad.
<p><b><u>U.C. 3:</u></b></p> <p>Controlar las actividades del personal a cargo, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.</p>	Supervisor.

*7 cal*

