



MARCO DE
CUALIFICACIONES
TÉCNICO-PROFESIONAL

CUALIFICACIÓN:
OPERACIONES COMERCIALES BASE

| | |
|---------------|----------------|
| NIVEL | SECTOR |
| 2 MCTP | ENERGÍA |



Contenido

- 4 Presentación
- 7 Cualificación de Nivel 2 del MCTP
- 8 Descriptores del Nivel 2 del MCTP
- 10 Cualificación: Operaciones Comerciales Base de Nivel 2 MCTP
- 11 Competencias Laborales que componen la Cualificación
- 12 Descripción General de la Cualificación
- 13 Campo Laboral relacionado a la Cualificación
- 13 Contexto de Desempeño de la Cualificación
- 15 Ubicación de la Cualificación en el Nivel 2 del MCTP
- 16 Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación
- 20 Análisis Funcional
- 22 Ruta Formativo Laboral
- 26 Anexo: Organización de la información de las Unidades de Competencias Laborales (UCL) que constituyen la Cualificación: “Operaciones Comerciales Base”



PRESENTACIÓN

El objetivo de un Marco de Cualificaciones es articular y flexibilizar los sistemas de educación y formación para dar respuestas, de manera oportuna y pertinente, a las demandas que surgen desde el mundo del trabajo. Impulsar un Sistema de Cualificaciones permite transparentar y organizar los procesos de aprendizaje, facilitando la construcción de trayectorias laborales a lo largo de la vida y contribuyendo a una educación inclusiva y de calidad.

Este marco enfrenta el desafío de promover la articulación y vinculación entre el mundo educativo y el mundo productivo, otorgando mayor visibilidad y valoración a la Formación Técnico-Profesional.

El Marco de Cualificaciones Técnico-Profesional (MCTP) es la matriz de resultados de aprendizaje genéricos o transversales del ámbito técnico profesional y vocacional. Es universal, por cuanto se aplica a las capacidades de las personas para trabajar en cualquier sector productivo de la economía.

¿Qué relación tiene entonces el MCTP con el conjunto de Cualificaciones definidas por los sectores productivos?

El poblamiento del Marco de Cualificaciones se realiza en base a las necesidades de un sector económico o las necesidades del país con Cualificaciones propias. Las Cualificaciones corresponden a los conocimientos, habilidades y competencias de una persona, que le permiten desempeñarse en un ámbito profesional en conformidad a un determinado nivel previamente establecido.

Las Cualificaciones se relacionan entre sí, configurando posibles trayectorias de desarrollo de competencias, las Rutas Formativo Laborales. Una Ruta Formativo Laboral es una herramienta que permite identificar gráficamente las Cualificaciones, los perfiles ocupacionales que las conforman, así como las relaciones verticales y horizontales entre ellos. De esta manera, se pueden visualizar posibilidades de movilidad a través del desarrollo laboral y/o formativo.



Las personas pueden desarrollar los resultados de aprendizaje de una Cualificación de diversas maneras: por la vía formal, no formal e informal. Esto quiere decir, que pueden haber logrado sus competencias mediante la experiencia laboral, mediante la oferta de formación para el trabajo (programas de oficios, cursos de capacitación, etc.), mediante estudios de nivel secundario otorgados en la Educación Media Técnico-Profesional (EMTP), o terciario. Lo importante es que puedan obtener el reconocimiento de las Cualificaciones que han conseguido. Esto debe evidenciarse a través de algún tipo de credencial o certificación.

Se espera que el desarrollo de una política de cualificaciones impulse el aumento de los mecanismos y procesos de reconocimiento de Cualificaciones con carácter formal y que permita a las personas continuar desarrollándose a lo largo de la vida. Esto aumentaría la flexibilidad del sistema educativo y favorecería la movilidad de las personas.

Las Cualificaciones se presentan en un formato llamado Ficha de Cualificación y se encuentran ordenadas por Ruta Formativo Laboral y por Sector.

Las Fichas pueden ser usadas como referencia para procesos de diseño curricular, diseño de procesos de enseñanza aprendizaje y procesos de evaluación de esos aprendizajes.

Esta Ficha de Cualificación Operaciones Comerciales Base corresponde a la Ruta Formativo Laboral de Procesos de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico del Sector Energía.

CUALIFICACIÓN DE NIVEL 2 DEL MCTP

Las personas que se ubican en este nivel pueden:

Aplicar soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad de acuerdo a parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.

DESCRIPTORES DEL NIVEL 2 DEL MCTP

HABILIDADES

Refiere a las capacidades para desarrollar prácticas, aplicando el conocimiento y la información para resolver problemas e interactuar con otros en un determinado contexto disciplinario o profesional.

Información:

- Interpreta y utiliza información acotada para responder a las necesidades propias de sus tareas y actividades.

Resolución de Problemas:

- Reconoce problemas simples de acuerdo a parámetros establecidos en contextos conocidos propios de su actividad.
- Aplica soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad de acuerdo a parámetros establecidos.

Uso de Recursos:

- Utiliza materiales, herramientas y equipamiento definidos para realizar actividades en contextos conocidos.
- Aplica procedimientos propios de una actividad de acuerdo a parámetros establecidos.

Comunicación:

- Comunica y recibe información relacionada con actividades, a través de medios y soportes adecuados en contextos conocidos.

APLICACIÓN EN CONTEXTO

Refiere a la capacidad del individuo para desempeñarse en las funciones propias de una actividad, disciplina o área profesional que implica un nivel determinado de autonomía, responsabilidad y toma de decisiones. Además, refiere a la capacidad de trabajar colaborativamente con otros.

Trabajo con otros:

- Trabaja colaborativamente en actividades de acuerdo a pautas establecidas en contextos conocidos.

Autonomía:

- Se desempeña con autonomía en actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.
- Toma decisiones en actividades propias que solo inciden en su quehacer.
- Evalúa el proceso y el resultado de su actividad de acuerdo a parámetros establecidos, para mejorar sus prácticas.
- Busca oportunidades y redes para el desarrollo de sus capacidades.

Ética y Responsabilidad:

- Actúa de acuerdo a las normas que guían su desempeño y reconoce el impacto que tiene su trabajo sobre la calidad final del servicio o producto.
- Responde por el cumplimiento de sus actividades de acuerdo a los criterios establecidos.
- Reconoce los efectos de sus acciones sobre la salud y la vida, la organización, la sociedad y el medio ambiente.
- Actúa acorde al marco de sus conocimientos, experiencia y alcance de sus tareas.

CONOCIMIENTOS

Refiere al dominio de conceptos, símbolos y sistemas conceptuales sobre objetos, hechos, principios, fenómenos, procedimientos, procesos y operaciones, propios de un área ocupacional disciplinaria. Consideran integralmente la amplitud (general/específico) o profundidad (básico/especializado) que domina el sujeto en relación al objeto y el propósito del conocimiento para el desempeño, en un ámbito laboral definido. Implica además, el conocimiento de las tendencias de los avances provenientes del ámbito científico/ tecnológico que existen y que podrían afectar su quehacer.

Conocimientos:

- Demuestra conocimientos específicos para el desempeño del conjunto de tareas, propias de su actividad.



CUALIFICACIÓN:

Operaciones Comerciales Base de Nivel 2 MCTP

*Este documento presenta la Cualificación
Operaciones Comerciales Base
que comprende los perfiles ocupacionales, competencias,
contexto de desempeño, ocupaciones y campo laboral.*



Competencias Laborales que Componen la Cualificación

| | |
|---------------------------------------|---|
| Desarrollada por | Fundación Chile |
| Basado en | Catálogo Nacional ChileValora |
| Nivel del MCTP | 2 |
| Sector | Suministro de Gas, Electricidad y Agua |
| Subsector | Distribución y Comercialización Eléctrica |
| Área productiva o proceso | Procesos de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico |
| Perfil(es) ocupacional(es) | Anfitrión de Oficina Comercial (código de perfil: P-3510-4226-001-V02) |
| Unidades de Competencia Laboral (UCL) | <p>U-3510-4226-001-V02 Orientar a clientes/usuarios, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial.</p> <p>U-3510-4226-003-V01 Resolver requerimientos básicos de clientes/usuarios, de acuerdo a protocolos y procedimientos de Atención comercial.</p> |
| Ocupaciones correspondientes | <ul style="list-style-type: none"> • Anfitrión |
| Número Versión | 01 |

El detalle de los Perfiles Ocupacionales y sus UCL están disponibles en el Anexo de este documento.



Descripción General de la Cualificación:

Las personas que cuentan con esta Cualificación pueden:

Orientar a clientes/usuarios y resolver requerimientos básicos en oficinas comerciales, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial. Esta es una ocupación relevante para personas cuyas responsabilidades se focalizan en actividades de recepción de público y resolución de requerimientos simples en la atención a clientes en cualquier sector productivo. Trabajan colaborativamente con ejecutivos de atención sólo en determinadas situaciones y sus labores son inspeccionadas directamente por el supervisor responsable de la oficina comercial.

Para cumplir con estas funciones son capaces de identificar requerimientos de clientes/usuarios y derivarlos de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial. Deben recopilar información de cada una de las solicitudes que ingresen del cliente/usuario y solucionar esos requerimientos de información y/o documentación según procedimientos de trabajo establecidos para ello.



Campo Laboral relacionado a la Cualificación:

El campo laboral específico de esta Cualificación del sector productivo de la Distribución y Comercialización Eléctrica corresponde al área Procesos de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico.

Contexto de Desempeño de la Cualificación:

A continuación se presentan las características generales del trabajo, así como los recursos e infraestructura asociados a esta Cualificación.

Las personas que cuentan con esta Cualificación se desempeñan en oficinas comerciales de atención a clientes o call center, principalmente para grandes empresas que requieran de anfitriones comerciales que sean capaces de desempeñarse en la atención, resolución y cierres de solicitudes y requerimientos comerciales derivados de algún sector o sub sector productivo en particular.

Para identificar los requerimientos que su labor le demanda, estos trabajadores se contactan inicialmente con el cliente e identifican con claridad categorizando las solicitudes que atiende, apegándose siempre a los protocolos y procedimientos establecidos para cada función. Derivan a sus clientes/usuarios utilizando la información recopilada al área de atención respectiva, entregándole el número de atención, explicándole los pasos a seguir en la atención de acuerdo a derivación realizada y cerrando la atención de acuerdo a protocolos de atención comercial establecidos.

Los insumos que utilizan para realizar su trabajo involucran líneas telefónicas, computadores, software de especialidad, conexión a internet y artículos de escritorio en general, en contextos de oficina o call center estándar del sector.

Para desarrollar sus funciones pueden interactuar con personas de otras áreas en actividades relacionadas principalmente con la atención a clientes, con pares y con supervisores directos, con quienes interactúan de forma oral a través conversaciones, instrucciones y órdenes directas o emitidas utilizando sistemas establecidos de comunicación y de forma escrita a través de documentos y formatos administrativos, según corresponda.



Se trata de un trabajo rutinario, estandarizado y con supervisión directa, de autonomía acotada al cumplimiento de procedimientos y parámetros establecidos para la atención, derivación y cierre de requerimientos de servicios eléctricos de clientes/usuarios.

Ubicación de la Cualificación en el Nivel 2 del MCTP:

La Cualificación Operaciones Comerciales Base se ubica en el Nivel 2 del MCTP, ya que sus competencias reflejan características tanto de complejidad en las tareas, acciones y contexto de desempeño, así como el grado de autonomía de éstas, que son acorde a los descriptores de este nivel.

Esto se pone de manifiesto en que para realizar labores de anfitrión comercial y desempeñar las unidades de competencias laborales consideradas en esta Cualificación, las personas deben demostrar ser capaces de orientar a clientes/usuarios y resolver requerimientos básicos de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial. Deben dar solución utilizando y seleccionando toda la información disponible, y casos de requerimientos complejos sin información disponible consulta a su supervisor de acuerdo a protocolos establecidos para ello.

Estas personas, que se desempeñan como anfitriones comerciales deben ser capaces de demostrar conocimientos de componentes generales del sistema eléctrico, particularmente de empalme, del negocio eléctrico, acerca del formato de boleta o factura de electricidad establecido por la SEC, legislación eléctrica ley general de servicios, eléctricos, norma técnica de calidad de servicio para sistemas de distribución, área comercial, procedimientos de reclamos, sistema comercial, modulo comercial, sistema de empalmes web, tipos de tarifas eléctricas, electricidad a nivel general, entre otros.

Así mismo, deben trabajar colaborativamente en equipos de trabajo, en actividades y funciones que exigen coordinarse con otros de acuerdo a pautas establecidas, especialmente en reuniones de equipo y ampliadas, para la coordinación general de nuevos protocolos y si la unidad así lo requiera, en la bajada de información específica o general de la compañía.





Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación:

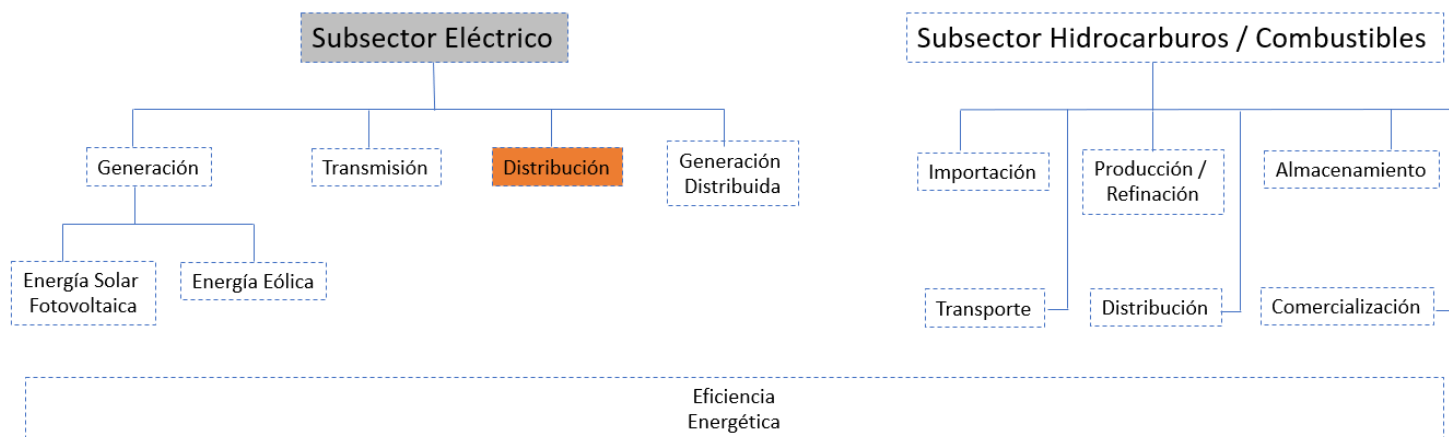
A continuación, se presentan los mapas de los procesos productivos de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico

A fin de facilitar la comprensión de este proceso, se muestra previamente un esquema que refleja las áreas productivas o procesos presentes en el Sector Energía en el que se encuentra este proceso (destacado en color naranja en la ilustración N°1) (3).

Ilustración N° 1:

Esquema de las áreas productivas/procesos presentes en el Sector de Energía.

SECTOR DE ENERGÍA EN CHILE



3) Para referencias de otros Poblamientos Sectoriales de Marco de Cualificaciones Técnico-Profesional, consultar en el siguiente enlace:
<http://marcodecualificacionestp.mineduc.cl/>



Mapa del proceso de Proceso de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico:

A continuación, se presenta el diagrama del área de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico, que ilustra las principales etapas, ocupaciones y equipamientos, involucrados en la refinación del cobre. Unido a lo anterior, se presenta una descripción de las principales actividades que son desarrolladas en ella, así como el objetivo del proceso mencionado.

Objetivo del Proceso de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico:

Este es un proceso que consiste principalmente en la recepción, solución y cierre de requerimientos comerciales de los clientes/usuarios derivados de los servicios asociados a la distribución eléctrica. Una empresa distribuidora de electricidad es aquella compañía que posee la infraestructura para hacer llegar la luz en baja o media tensión en una zona determinada de distribución, esto es, desde donde termina la red por la que se transporta la electricidad a una zona concreta, hasta el punto de consumo donde se encuentra un contador.

Descripción de las principales actividades del proceso de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico:

Las principales actividades relacionadas con este proceso van desde mantenimiento de las redes de media y baja tensión de distribución de la que son dueñas, garantizar la calidad del servicio eléctrico, solucionar averías (por lo general se hacen cargo únicamente de las que tengan origen fuera del domicilio o local afectado), mantener los equipos de medida, que estén en régimen de alquiler a los consumidores, realizar la lectura de los contadores y facilitarla a la comercializadora de cada consumidor y hacer efectivas altas y bajas de suministros, cambios de titular y cambios de potencia o tarifa a petición del cliente/usuario, que a su vez lo solicita a la comercializadora.



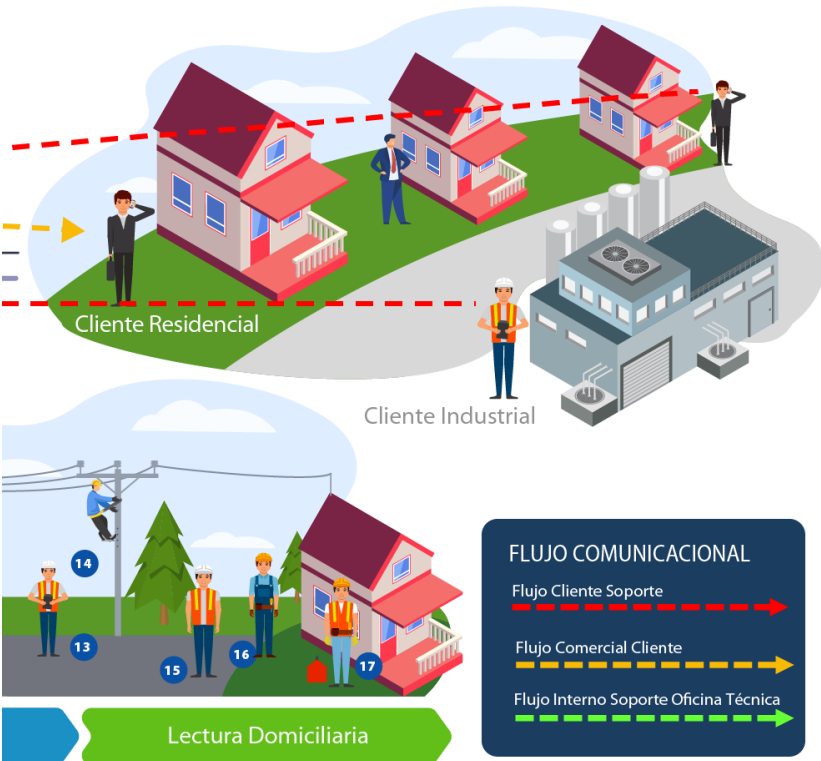
Ilustración N° 2:
Mapa de Proceso de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico, Sector Energía.

MAPA DE PROCESO “COMERCIALIZAC





CIÓN ELÉCTRICA Y SOPORTE TÉCNICO”



EXECUTIVO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

UPERVISOR DE OPERACIONES DE ATENCIÓN COMERCIAL

NALISTA DE LECTURA

ORDINADOR DE LECTURA

ORDINADOR DE CORTE Y REPOSICIÓN

UPERVISOR DE PÉRDIDA DE CONSUMO ELÉCTRICO

UPERVISOR DE CORTE Y REPOSICIÓN

11 AYUDANTE CONDUCTOR

12 MAESTRO DE CORTE Y REPOSICIÓN

13 SUPERVISOR DE EMPALME

14 MAESTRO DE EMPALME

15 LECTOR DE CONSUMO ELÉCTRICO

16 INSPECTOR DE LECTURA

17 INSPECTOR DE PÉRDIDA DE CONSUMO ELÉCTRICO



Análisis Funcional

El análisis funcional es una metodología que consiste en la desagregación consecutiva de las funciones propias de un proceso productivo. Se representa en forma de “árbol” (dispuesto horizontalmente) reflejando la metodología seguida para su elaboración en la que, una vez definido el propósito clave, éste se desagrega consecutivamente en las funciones constitutivas (Vargas Zuñiga, F., 40 Preguntas sobre Competencia Laboral, Montevideo, CINTERFOR, 2004).

Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico

El principal objetivo de la Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico es entregar soluciones comerciales y técnicas de soporte en distribución eléctrica a sus clientes, de acuerdo a estándares de la industria y normativas vigentes.



Solucionar requerimientos comerciales para distribución eléctrica.

Recibir, responder y cerrar requerimientos comerciales de acuerdo a políticas de la empresa y normativa vigente.

- Evaluar calidad de atención telefónica, de acuerdo a estándares de calidad y protocolos de atención a clientes
- Implementar capacitaciones en ejecutivos de atención telefónica, de acuerdo a estándares de calidad, brechas detectadas y planificación técnica
- Procesar requerimientos comerciales de clientes en plataforma telefónica de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial
- Generar información de estado de lectura y normalizar de datos de lectura a facturar de acuerdo a periodicidad, procedimientos de la empresa, planificaciones técnicas, normativa tarifaria vigente e información de inspección de lectura
- Orientar a clientes/usuarios, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial
- Resolver requerimientos básicos de clientes/usuarios, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial
- Preparar y ejecutar plan operativo de corte y reposición de acuerdo a planificación técnica, procedimientos de la empresa, normativa eléctrica vigente, lineamientos y políticas de prevención de riesgos y medio ambiente
- Procesar requerimientos de clientes/usuarios en plataforma telefónica, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención a clientes y normativa legal vigente

Realizar ventas de acuerdo a políticas de la empresa y normativa vigente.

- Realizar ventas comerciales de productos nuevos o ampliación de contratos vigentes con clientes, de acuerdo a normativa legal vigente.
- Supervisar la atención a clientes/usuarios, de acuerdo a planificación técnica, procedimientos comerciales y normativa legal vigente
- Aplicar mejoras en el desempeño del equipo de trabajo, de acuerdo a planificación técnica y procedimientos comerciales
- Entregar información y documentos de consumo eléctrico a clientes, de acuerdo a protocolos de atención y normativa legal vigente
- Procesar requerimientos comerciales de clientes en plataforma telefónica de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial

Solucionar requerimientos técnicos de soporte para distribución eléctrica.

Realizar mantenimiento de red de acuerdo a requerimientos y normativa vigente.

- Trasladar cuadrillas, verificar las condiciones del funcionamiento del vehículo, disponer zona de trabajo y apoyar entrega y recepción de materiales
- Ejecutar inspección de pérdida en empalmes y/o acometidas, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente
- Ejecutar corte y reposición del suministro eléctrico de acuerdo a procedimientos de la empresa, lineamientos y políticas de prevención de riesgos y medio ambiente, normativa eléctrica vigente y condiciones existentes de terreno e infraestructura
- Ejecutar el mantenimiento de la infraestructura de empalmes eléctricos, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente
- Ejecutar instalaciones de cableado y empalmes eléctricos, de acuerdo a planificación técnica, procedimientos de la operación y normativa legal vigente
- Optimizar desempeño de equipo de instalación y mantención de empalmes, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente

Realizar lecturas domiciliarias y soportes técnicos de acuerdo a contratos comerciales y normativa vigente.

- Trasladar cuadrillas, verificar las condiciones del funcionamiento del vehículo, disponer zona de trabajo y apoyar entrega y recepción de materiales
- Generar información de estado de lectura y normalizar de datos de lectura a facturar de acuerdo a periodicidad, procedimientos de la empresa, planificaciones técnicas, normativa tarifaria vigente e información de inspección de lectura
- Reportar hallazgos en el proceso de lectura en terreno de acuerdo a procedimientos de la empresa
- Verificar lecturas objetadas de acuerdo a procedimientos de la empresa, planificación técnica, normas de prevención de riesgos y características del lugar de inspección
- Preparar actividades de inspección de pérdida de consumo eléctrico, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente
- Reportar consumo eléctrico y condiciones irregulares, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente
- Preparar ruta de lectura del suministro eléctrico y de entrega de boletas y facturas de consumo de acuerdo a planificaciones técnicas, procedimientos de la empresa, lineamientos y políticas de prevención de riesgos, características geográficas y del equipo de trabajo.
- Diagnosticar y comunicar estado de datos de lectura a facturar y recabar información de datos irregulares de acuerdo a planificaciones técnicas, información histórica de consumo, información de inspección de lectura, procedimientos de la empresa y normativa tarifaria vigente



Ruta Formativo Laboral

La siguiente ilustración permite visualizar la secuencia de los perfiles ocupacionales que componen la Ruta Formativo Laboral de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico.

Una Ruta Formativo Laboral es una herramienta que permite identificar gráficamente la secuencia y posible trayectoria entre las Cualificaciones de un mismo proceso (y los Perfiles Ocupacionales que las componen), así como visualizar las posibilidades de movilidad de las personas a través del desarrollo laboral y/o formativo, ya sea por el reconocimiento de su experiencia o por medio de procesos de capacitación y/o formación.

En el esquema se presenta destacada en un recuadro color naranja la ubicación de la presente Cualificación en la Ruta Formativo Laboral de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico.



Ilustración n° 4

RUTA FORMATIVO-LABORAL: PROCESOS DE COMERCIALIZACIÓN ELÉCTRICA Y SOPORTE TÉCNICO

NIVEL MCTP



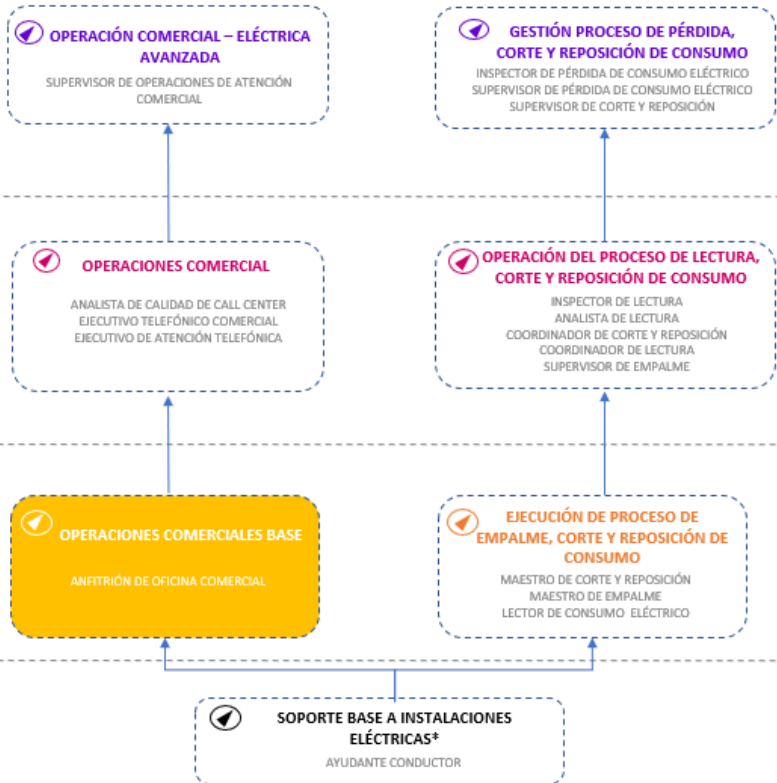
5
Título Profesional
Certificaciones equivalentes:
Certificación ChileValora Nivel 5
Certificación asociada a
especializaciones u oficios
especializados Nivel 5

4
Título Técnico Nivel Superior
Certificaciones equivalentes:
Certificación ChileValora Nivel 4
Certificación asociada a
especializaciones u oficios
especializados Nivel 4

3
Título Técnico de Nivel Medio
Certificaciones equivalentes:
Certificación ChileValora Nivel 3
Certificación asociada a
Programas de Oficios Nivel 3

2
Certificaciones equivalentes:
Certificación ChileValora Nivel 2
Certificación asociada a
Programas de Oficios Nivel 2

1
Certificaciones equivalentes:
Certificación ChileValora Nivel 1
Certificación asociada a
Programas de Oficios básicos



**Esta cualificación y perfil también están presentes en rutas formativo-laborales: procesos de distribución eléctrica y procesos de transmisión eléctrica.*

An aerial night photograph of a city, likely Santiago, Chile, showing a dense urban landscape with numerous high-rise buildings and residential blocks. The city lights are visible against the dark sky, with mountains in the background. A large orange banner is overlaid across the middle of the image, containing the word "ANEXO" in white capital letters.

ANEXO

Anexo Organización de la información de las
Unidades de Competencias Laborales (UCL)
que constituyen la Cualificación: “Operaciones
Comerciales Base”



Información que constituye a la Cualificación: “Operaciones Comerciales Base”

| Nombre Cualificación | Enlace con información | Nombre Perfil Ocupacional | Enlace con información | Nombre Unidad de Competencia Laboral (UCL) | Enlace con información |
|------------------------------|---|--------------------------------|---|--|---|
| Operaciones Comerciales Base | http://www.energiamctp.cl/wp-content/uploads/2021/03/C_N_2_OPERACIONES-COMERCIALES-BASE.pdf | Anfitrión de Oficina Comercial | https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/perfilesEdit.html?paramRequest=1708&bsearch=&bsector=-1&bsubsector=-1&barea=-1&bcentro=-1&bperfil=-1&resultados_length=10 | Orientar a clientes/usuarios, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial | https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=4213%2C1708 |
| | | | | Resolver requerimientos básicos de clientes/usuarios, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial | https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=4214%2C1708 |

CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL >>> MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL >>>
>>> MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL >>>
MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL >>> MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL >>>

