



MARCO DE
CUALIFICACIONES
TÉCNICO-PROFESIONAL

CUALIFICACIÓN
OPERACIONES COMERCIALES

NIVEL | SECTOR
3 MCTP | ENERGÍA



Contenido

4 **Presentación**

6 **Cualificación de Nivel 3 del MCTP**

8 Descriptores del Nivel 3 del MCTP

10 **Cualificación: Operaciones Comerciales de Nivel 3 MCTP**

11 Competencias Laborales que componen la Cualificación

13 Descripción General de la Cualificación

14 Campo Laboral relacionado a la Cualificación

14 Contexto de Desempeño de la Cualificación

15 Ubicación de la Cualificación en el Nivel 3 del MCTP

18 Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación

22 Análisis Funcional

24 Ruta Formativo Laboral

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



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.

Es así que 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, pues se aplica a las capacidades de las personas para trabajar en cualquier sector productivo de la economía.

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

El poblamiento de un Marco de Cualificaciones se realiza en base a las necesidades de un sector económico o de un país con Cualificaciones propias. Las Cualificaciones corresponden a aquellos 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 denominadas 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 existentes entre ellos. De esta manera las rutas se pueden visualizar las posibilidades de movilidad a través del desarrollo laboral y/o formativo de una persona.



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), y/o a través de la educación terciaria. Por ello es importante que pueda obtener el reconocimiento de las Cualificaciones que han conseguido. Además, 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, de modo que se facilite a las personas continuar desarrollándose a lo largo de la vida. Ello 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 con distintos propósitos, entre ellos para procesos de diseño curricular, para el diseño de procesos de enseñanza aprendizaje y para procesos de evaluación de esos aprendizajes¹.

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

¹ Para mayores referencias consultar página web "Marco de Cualificaciones Técnico Profesional" Mineduc. Enlace <http://marcodecualificacionestp.mineduc.cl/>

CUALIFICACIÓN DE NIVEL 3 DEL MCTP

Las personas que se ubican en este nivel pueden:

Reconocer y prevenir problemas de acuerdo a parámetros establecidos, identificar y aplicar procedimientos y técnicas específicas, seleccionar y utilizar materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.

DESCRIPTORES DEL NIVEL 3 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:

- Analiza y utiliza información de acuerdo a parámetros establecidos para responder a las necesidades propias de sus actividades y funciones.
- Identifica y analiza información para fundamentar y responder a las necesidades propias de sus actividades.

Resolución de Problemas:

- Reconoce y previene problemas de acuerdo a parámetros establecidos en contextos conocidos propios de su actividad o función.
- Detecta las causas que originan problemas en contextos conocidos de acuerdo a parámetros establecidos.
- Aplica soluciones a problemas de acuerdo a parámetros establecidos en contextos conocidos propios de una función.

Uso de Recursos:

- Selecciona y utiliza materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.
- Organiza y comprueba la disponibilidad de los materiales, herramientas y equipamiento.
- Identifica y aplica procedimientos y técnicas específicas de una función de acuerdo a parámetros establecidos.

Comunicación:

- Comunica y recibe información relacionada a su actividad o función, 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 y funciones coordinándose con otros en diversos contextos.

Autonomía:

- Se desempeña con autonomía en actividades y funciones especializadas en diversos contextos con supervisión directa.
- Toma decisiones en actividades propias y en aquellas que inciden en el quehacer de otros en contextos conocidos.
- Evalúa el proceso y el resultado de sus actividades y funciones 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 y protocolos que guían su desempeño y reconoce el impacto que la calidad de su trabajo tiene sobre el proceso productivo o la entrega de servicios.
- Responde por el cumplimiento de los procedimientos y resultados de sus actividades.
- Comprende y valora 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 actividades y funciones.

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 de su área y de las tendencias de desarrollo para el desempeño de sus actividades y funciones.



CUALIFICACIÓN:

Operaciones Comerciales de Nivel 3 MCTP

Este documento presenta la Cualificación Operaciones Comerciales 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	3
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)	<p>Analista de calidad de call center (código de perfil: P-3510-5222-001-V02)</p> <p>Ejecutivo telefónico comercial (código de perfil: P-3510-5244-001-V01)</p> <p>Ejecutivo de atención telefónica (código de perfil: P-3510-4229-002-V02)</p>
Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<p>U-3510-5222-001-V02 Evaluar calidad de atención telefónica, de acuerdo a estándares de calidad y protocolos de atención a Clientes.</p> <p>U-3510-5222-003-V02 Implementar capacitaciones en ejecutivos de atención telefónica, de acuerdo a estándares de calidad, brechas detectadas y planificación técnica.</p> <p>U-3510-5244-001-V01 Procesar requerimientos comerciales de clientes en plataforma telefónica de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial.</p> <p>U-3510-5244-002-V01 Entregar solución a requerimientos comerciales de clientes de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial y normativa eléctrica vigente.</p> <p>U-3510-4229-003-V02 Procesar requerimientos de clientes/usuarios en plataforma telefónica, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención a clientes y normativa legal vigente.</p>



U-3510-4229-004-V02

Solucionar requerimientos de clientes/usuarios, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención a clientes.

Ocupaciones correspondientes	<ul style="list-style-type: none">• Ejecutivo Comercial• Ejecutivo Telefónico
------------------------------	--

Número Versión	01
----------------	----

Fecha de Aprobación	
---------------------	--

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:

Evaluar la calidad de atención telefónica en los procesos de atención a clientes y resolver requerimientos comerciales y de emergencia de en plataforma telefónica, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención a clientes y normativa legal vigente. Esta Cualificación es relevante para personas cuyas responsabilidades se focalizan en actividades de atención de usuarios, resolución de requerimientos vía telefónica, análisis de la calidad de atención a clientes y capacitación de ejecutivos en la atención comercial, desempeñándose en empresas de distribución eléctricas en sectores públicos y privados.

Trabajan con autonomía en actividades específicas en contextos conocidos con supervisión directa. Se desempeña colaborativamente con los ejecutivos de atención a clientes y supervisor de plataforma de call center. Trabaja bajo supervisión directa de acuerdo a las normas que guían su desempeño y reconoce el impacto que tiene su trabajo sobre la calidad final entregada a los usuarios.



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 ejecutivos y analistas comerciales que sean capaces de desempeñarse en la identificación de requerimientos, como también realizar los trámites correspondientes para su solución y cierre. Monitorean la calidad de las atenciones telefónicas y optimizan esos procesos, de modo que estas personas no sólo resuelven los requerimientos, sino que también buscan oportunidades de mejora para incorporarlos en los procesos que desarrolla.

Estas personas, que se desempeñan como ejecutivos comerciales telefónicos preparan los equipos telefónicos y computacionales con los que trabajan según software disponibles, identificando los casos a monitorear y los criterios de calidad con que se abordarán. Consolida los reportes de desempeño con datos recopilados en la evaluación de atención al cliente, de acuerdo a procedimientos y estándares de calidad de la industria. Las acciones de apoyo y mejora al desempeño son acordadas con sus jefaturas, elaborando los informes de evaluación de calidad, proponiendo y acordando con las acciones de capacitación que requiera la unidad. Todo ello, según los procedimientos establecidos e identificando y resguardando en todo momento las condiciones de seguridad de las personas, equipos y medioambiente.

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



Para realizar sus funciones interactúan principalmente con personas de forma oral y escrita, con un lenguaje técnico, claro y preciso, utilizando entre otros medios formatos administrativos, procedimientos y documentos de llenado de actividades. Pueden trabajar colaborativamente con clientes internos, pares y jefatura directa, especialmente en la recepción y comprensión de los requerimientos que deben responder.

Dado las altas exigencias requeridas en las atenciones comerciales, deben diseñar planes de capacitación en calidad de atención a clientes, de acuerdo estándares de calidad, brechas detectadas y planificaciones técnicas, facilitando así los procesos de aprendizaje en temáticas de atención a clientes, de acuerdo al diseño de los cursos establecidos. Para ello identifica las necesidades de capacitación de acuerdo a estándares de calidad, evaluaciones y planificación técnica, elaborando un cronograma, desarrollando los cursos y actividades en coordinación con su jefatura para su posterior capacitación.

Ubicación de la Cualificación en el Nivel 3 del MCTP:

La Cualificación **Operaciones Comerciales** se ubica en el Nivel 3 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 sus labores deben resolver y concluir requerimientos de clientes, así como también facilitar los aprendizajes del equipo técnico mediante planes de capacitación de brechas detectadas en evaluaciones de desempeño.

Estas personas, que se desempeñan como ejecutivos comerciales telefónicos deben ser capaces de demostrar conocimientos en análisis de calidad de atención a clientes, estándares de calidad, interpretación de datos entregados en sistema de calidad, planificación de estándares de calidad, procedimientos y protocolos de atención comercial, sistemas y programas computacionales de atención al cliente, sistemas y programas de grabación y escucha de llamadas, tipos de pauta de evaluación sistemas y programas telefónicos de atención al cliente.



Unido a lo anterior, estas personas deben ser capaces de seleccionar y utilizar los materiales, herramientas y equipamientos específicos para realizar estas labores, organizando los trabajos y comprobando la disponibilidad de la plataforma.

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:

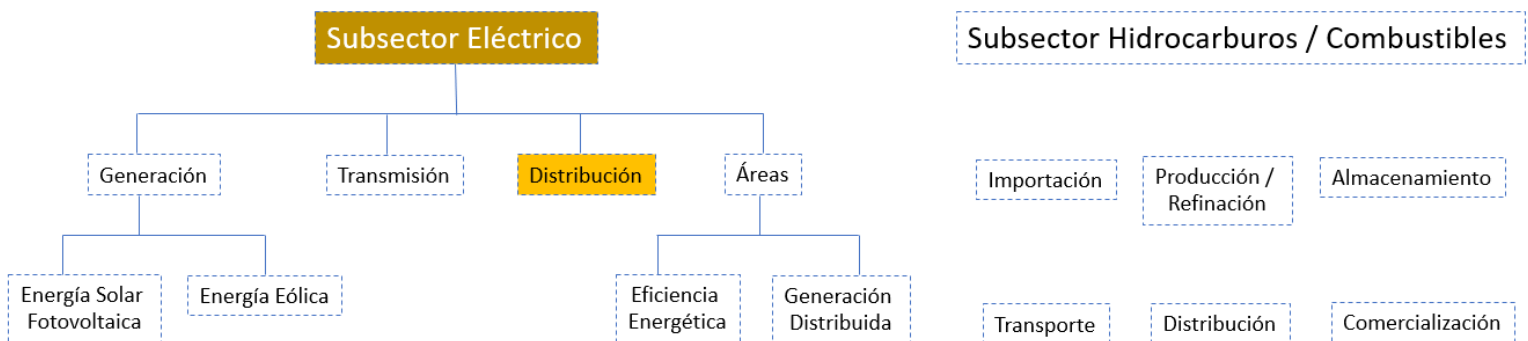
A continuación, se presentan los mapas de los procesos productivos de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico.

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.

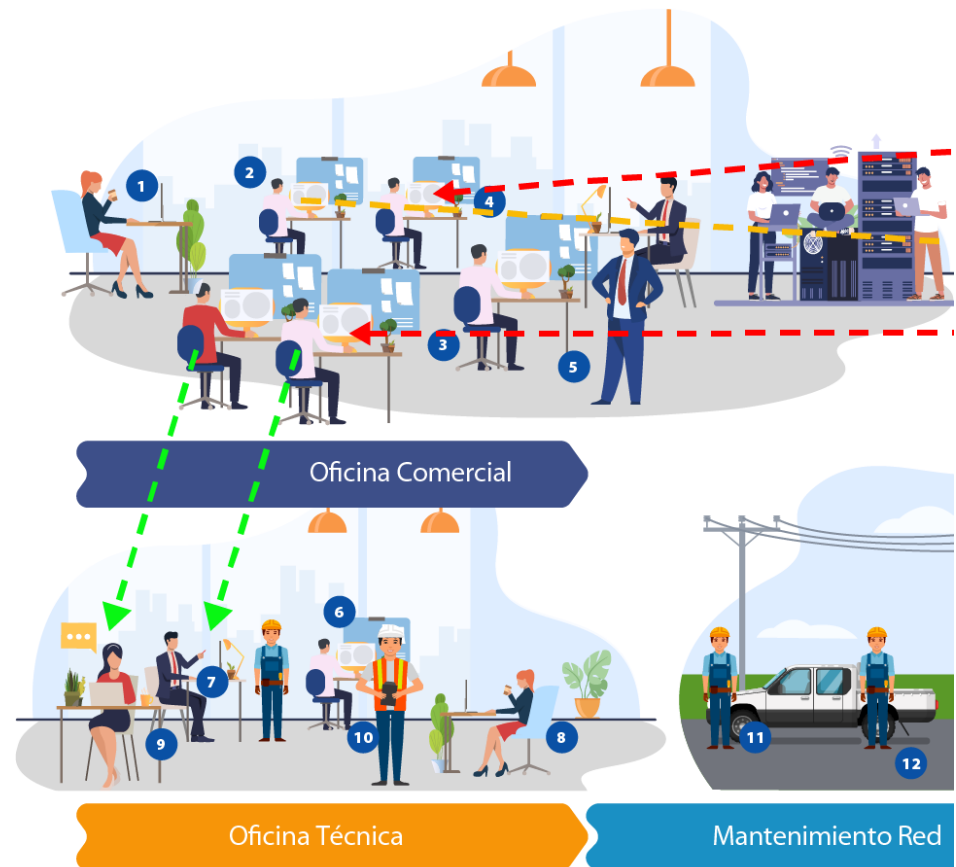
Descripción de las principales actividades del proceso de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico:

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



→ PERFILES NUEVOS IDENTIFICADOS

→ PERFILES EN CATÁLOGO CHILE VALORA

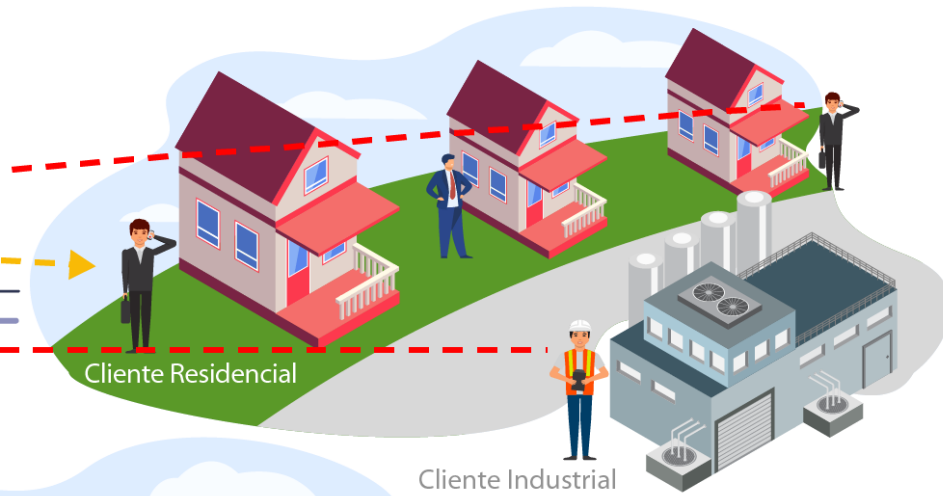
→ La numeración de cada perfil representa una secuencia lógica de los procesos presentes en el diagrama y buscan orientar su lectura en sentido de izquierda a derecha. En ningún caso representan el nivel MCTP.

- 1 ANFITRIÓN DE OFICINA COMERCIAL
- 2 EJECUTIVO TELEFÓNICO COMERCIAL
- 3 ANALISTA DE CALIDAD DE CALL CENTER

- 4 EJECUTIVO DE OFICINA COMERCIAL
- 5 SUPERVISOR DE OFICINA COMERCIAL
- 6 ANALISTA DE OFICINA COMERCIAL
- 7 COORDINADOR DE OFICINA COMERCIAL
- 8 COORDINADOR DE OFICINA COMERCIAL
- 9 SUPERVISOR DE OFICINA COMERCIAL
- 10 SUPERVISOR DE OFICINA COMERCIAL



CIÓN ELÉCTRICA Y SOPORTE TÉCNICO”



EXECUTIVO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

UPERVISOR DE OPERACIONES DE ATENCIÓN COMERCIAL

ANALISTA DE LECTURA

COORDINADOR DE LECTURA

COORDINADOR 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



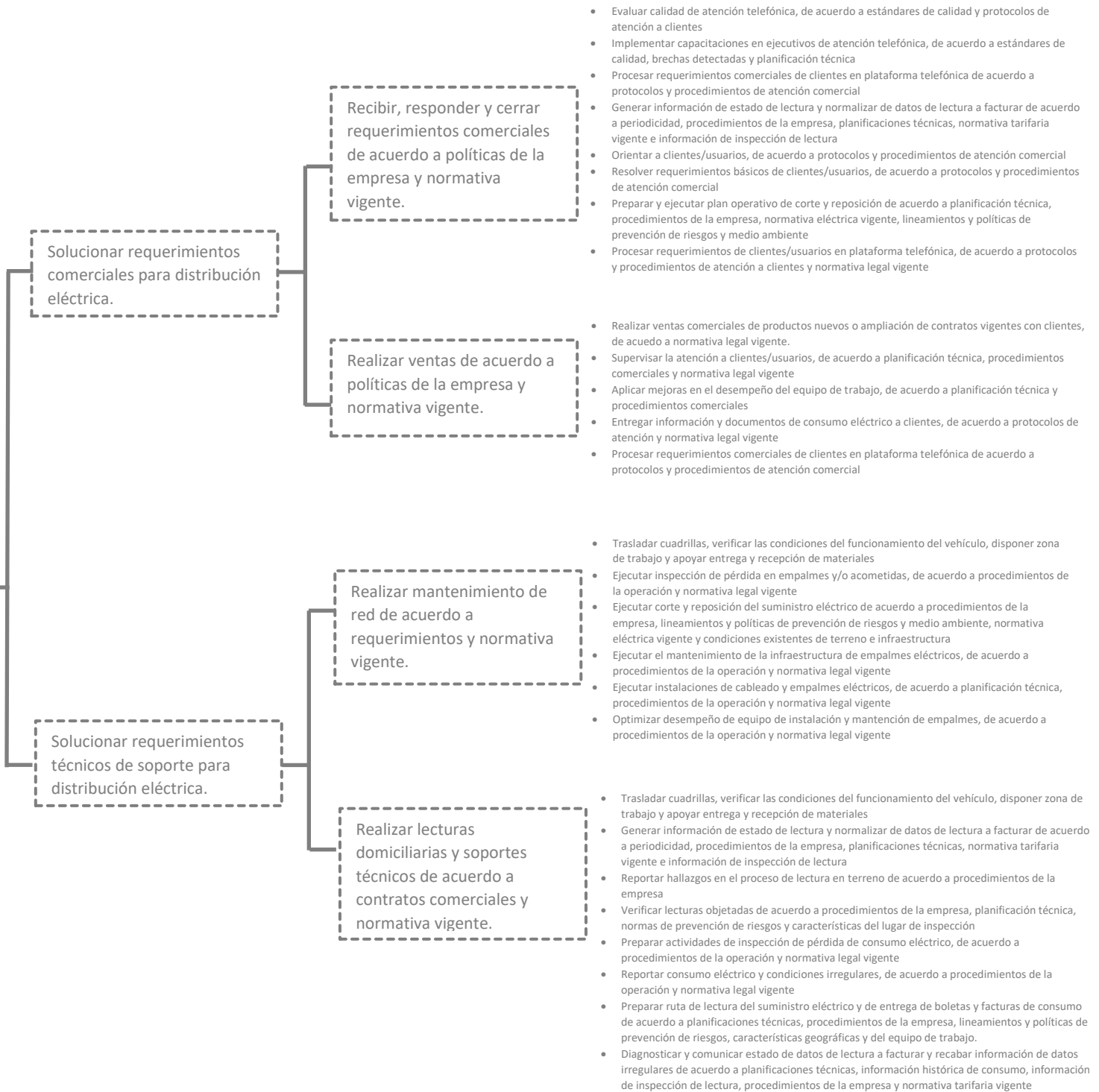
Análisis Funcional

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).

Ilustración N° 3:
Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico

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.





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.

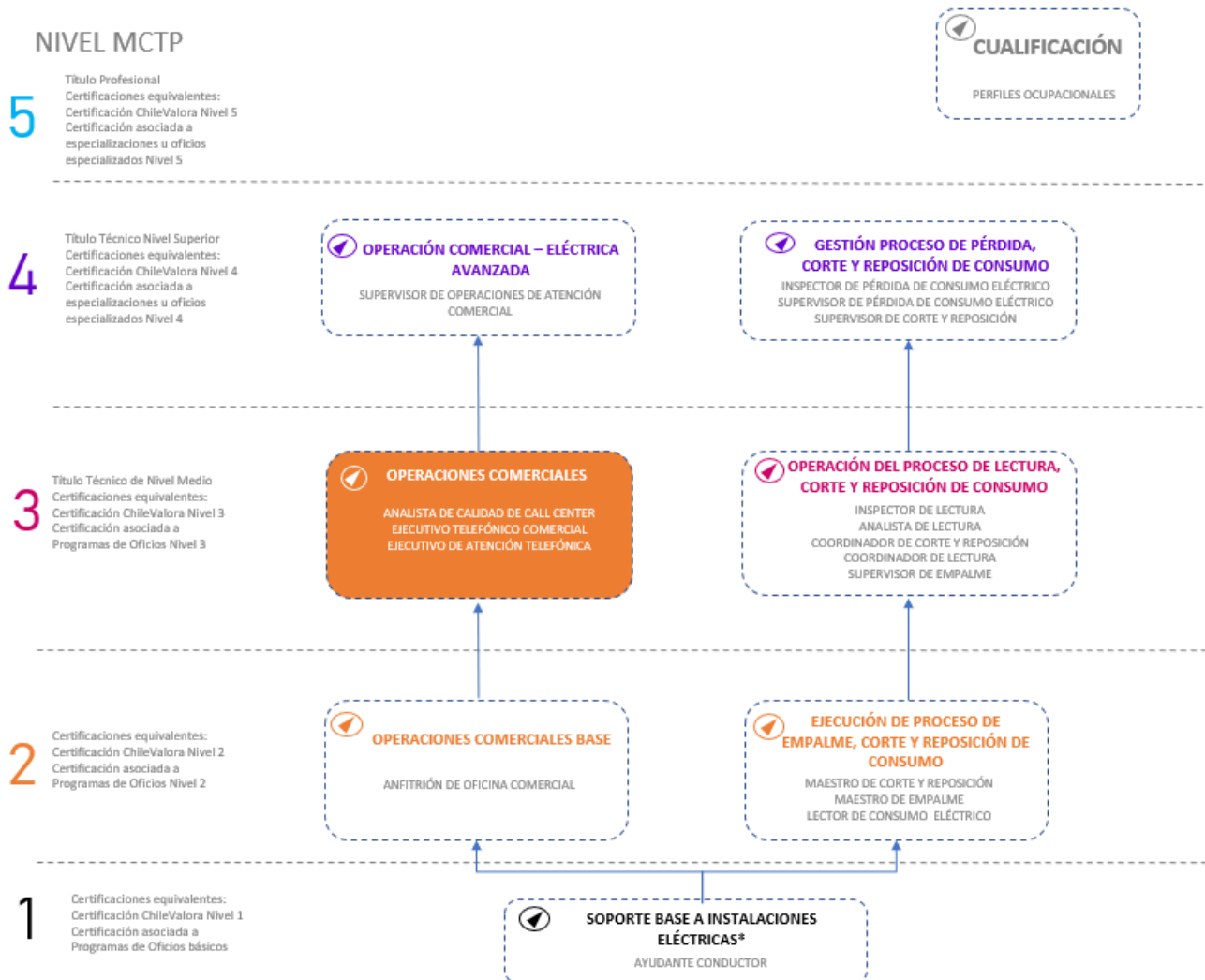
Una Ruta Formativo Laboral es una herramienta que permite identificar gráficamente la secuencia y posible trayectoria entre las Cualificaciones de un mismo proceso (y los Perfiles Ocupacionales que las componen), así como visualizar las posibilidades de movilidad de las personas a través del desarrollo 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



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

An aerial night view of a city, likely Santiago, Chile, showing a dense urban landscape with numerous illuminated buildings and streets. In the background, a range of mountains is visible under a twilight sky. A prominent red banner is overlaid across the upper middle of the image, containing the word "ANEXO" in white, bold, sans-serif capital letters. Light trails from traffic are visible on a road in the lower-left quadrant, and various commercial signs, such as "DISTRACCION" and "CASA", are visible on buildings in the foreground.

ANEXO

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



Información que constituye a la Cualificación: “Operaciones Comerciales”

Nombre Cualificación	Enlace con información	Nombre Perfil Ocupacional	Enlace con información	Nombre Unidad de Competencia Laboral (UCL)	Enlace con información
Operaciones Comerciales	http://www.energiamctp.cl/wp-content/uploads/2021/03/C_N3_OPERACIONES_COMERCIALES.pdf	Analista de calidad de call center	https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/perfilesEdit.html?paramRequest=1710&bsearch=&bsector=-1&bsubsector=-1&barea=-1&bcentro=-1&bperfil=-1&resultados_length=10	Evaluar calidad de atención telefónica, de acuerdo a estándares de calidad y protocolos de atención a clientes	https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=4217%2C1710
				Implementar capacitaciones en ejecutivos de atención telefónica, de acuerdo a estándares de calidad, brechas detectadas y planificación técnica	https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=4218%2C1710
		Ejecutivo telefónico comercial	https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/perfilesEdit.html?paramRequest=646&bsearch=&bsector=-1&bsubsector=-1&barea=-1&bcentro=-1&bperfil=-1	Procesar requerimientos comerciales de clientes en plataforma telefónica de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial	https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=1515%2C646
				Entregar solución a requerimientos comerciales de clientes de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial y normativa eléctrica vigente	https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=1516%2C646



			1&resultados_length=10		
		Ejecutivo de atención telefónica	https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/perfilesEdit.html?paramRequest=1709&bsearch=&bsector=-1&bsubsector=-1&barea=-1&bcentro=-1&bperfil=-1&resultados_length=10	Procesar requerimientos de clientes/usuarios en plataforma telefónica, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención a clientes y normativa legal vigente	https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/ucEdit.html?paramRequest=4215%2C1709
				Solucionar requerimientos de clientes/usuarios, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención a clientes	https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/ucEdit.html?paramRequest=4216%2C1709

...E CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL > > > MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL > > >

> > > MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL

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

