

# Bosquejo del Proceso para el Especialista en Acceso Tecnológico (EAT)

## 1. Registro Inicial del Cliente

- a. **Propósito:** recopilar información de contacto y sobre los objetivos del cliente.
- b. **¿Cuándo y cómo podría ocurrir esto?**
  - i. Completado en línea por un miembro de la comunidad como una manera de solicitar una cita.
  - ii. Completado como referido por una organización asociada.
  - iii. Completado por el especialista en conversación con un nuevo cliente.
- c. **Formularios:**
  - i. [Formulario de Registro](#)
  - ii. Formulario de Referencia - algunos programas modifican los formularios de registro para recopilar información diferente en el caso de un referido

## 2. Evaluar Objetivos, Necesidades y Bienes y Experiencia Existente

- a. **Propósito:** aprender sobre las habilidades existentes del cliente, su conectividad y acceso a dispositivos e identificar qué se necesita para avanzar hacia los objetivos del cliente.
- b. **¿Cuándo y cómo podría ocurrir esto?**
  - i. Durante las conversaciones iniciales con el miembro de la comunidad, el EAT recopilará detalles sobre las habilidades existentes, el acceso a dispositivos y la conectividad, utilizando herramientas formales e informales según sea necesario.
  - ii. Durante reuniones posteriores, el EAT evaluará, de manera formal e informal, la satisfacción del cliente con las soluciones previas para medir el progreso del cliente.
  - iii. El EAT también discutirá si los objetivos del cliente han evolucionado.
- c. **Formularios**
  - i. [Resumen de la Sesión \(anteriormente encuesta de salida\)](#)
- d. **Recursos:**
  - i. Formulario de Evaluación de Habilidades (informal)
  - ii. Evaluación de Alfabetización Digital de Northstar (formal)

## 3. Evaluar y Discutir Soluciones

- a. **Propósito:** revisar los recursos disponibles aprender sobre las preferencias y prioridades del cliente.
- b. **¿Cuándo y cómo podría ocurrir esto?**
  - i. Una vez que el EAT entienda los objetivos del cliente, sus habilidades existentes, conectividad y acceso a dispositivos, discuten opciones para adquirir habilidades, conectividad y acceso a dispositivos, respetando las preferencias del cliente.

- ii. En reuniones posteriores, el EAT también discutirá que funcionó y que no funcionó para el cliente con soluciones previamente seleccionadas. También discutirá soluciones alternativas o progresivas según sea necesario.
- c. **Formulario:**
  - i. Resumen de la Sesión (anteriormente encuesta de salida)

#### 4. Referir a Recursos Relevantes

- a. **Propósito:** proveer recursos y un plan para ayudar al cliente llegar a los objetivos
- b. **¿Cuándo y cómo podría ocurrir esto?**
  - i. Una vez que el EAT y el cliente acuerden un plan, el EAT referirá al cliente a los recursos relevantes a sus objetivos y necesidades. Los recursos pueden ser accedidos y utilizados durante la reunión o fuera de ella. El EAT puede referir al cliente para recibir apoyo directo del EAT, como tutoría individual en habilidades digitales.
- c. **Formulario:**
  - i. Resumen de la Sesión (anteriormente encuesta de salida)
- d. **Recursos:**
  - i. Página web de Planes de Internet Gratuitos y de Bajo Costo
  - ii. Publicación de blog sobre Currículos de Habilidades Digitales
  - iii. Mapa de Digitunity - AFTRR- encuentra tu restaurador de dispositivos local

#### 5. Seguimiento y Evaluación del Progreso

- a. **Propósito:** determinar si se han alcanzado los objetivos o si se necesitan reuniones adicionales
- b. **¿Cuándo y cómo podría ocurrir esto?**
  - i. El EAT hará un seguimiento con el cliente, ya sea en una reunión programada o a través de otros métodos de contacto, para determinar si el cliente ha logrado sus objetivos o si necesita más apoyo del ND. Si se necesita más apoyo, regresar al paso 2. Si no, continuar al paso 6.
- c. **Formulario:**
  - i. Resumen de la Sesión (anteriormente encuesta de salida)

#### 6. Finalización con el Cliente

- a. **Propósito:** recopilar datos sobre el estado de los objetivos establecidos, satisfacción del cliente, comentarios sobre el programa y testimonios de impacto para cerrar la relación.
- b. **¿Cuándo y cómo podría ocurrir esto?**
  - i. Cuando el EAT y el cliente decidan que no necesitan reunirse a corto plazo, la encuesta puede ser proveída por papel, email o a través de llamada del supervisor del EAT
- c. **Formulario:**
  - i. Encuesta de Seguimiento