

Título: Especialista en acceso tecnológico

Reportar a: El especialista en acceso tecnológico le va reportar a [título del supervisor].

Descripción del trabajo: El especialista brinda asistencia individual o en pequeños grupos a [miembros de la comunidad, o especificar grupo(s) elegible(s)] que necesiten servicio de internet en el hogar asequible, dispositivos de internet asequibles, y/o una introducción en habilidades digitales para ser usuarios efectivos del Internet en el hogar y poder participar totalmente en línea. Esta asistencia puede ser brindada en persona o mediante llamada, email, texto, videochat y otros métodos de comunicación que le sirvan al cliente.

El trabajo del especialista es parte de los esfuerzos de [nombre de la agencia] para [insertar integración de agencia] y acceso equitativo al Internet para [residentes de la comunidad (nombre), o especificar grupo(s) objetivos].

Especialista es una [posición full, part time, incorporada, o voluntaria].

Responsabilidades y deberes

- Iniciar interacciones con clientes que buscan ayuda o identificados por [nombre de agencia y socios] para obtener asistencia.
- Discutir con cada cliente sobre el acceso a internet en el hogar o la necesidad de tenerlo, experiencias tecnológicas y el acceso y uso de dispositivos.
- Evaluar el acceso de los clientes a la tecnología, nivel actual de habilidades digitales, necesidades de conectividad y prioridades del uso de internet. Establecer metas acordadas para los servicios del especialista en acceso tecnológico. Confirmar detalles con el cliente.
- Asesorar a los clientes sobre las opciones gratuitas o de bajo costo, que puedan cualificar, de servicios de internet en el hogar, ayudarlos a solicitar para los servicios que escojan y apoyar sus esfuerzos para asegurar el servicio.
- Proveer información a clientes sobre fuentes de bajo costo de computadoras u otros dispositivos conectados al internet y la reparación y mantenimiento de dispositivos, para las que puedan

Digital Navigator Template: digitalinclusion.org/dn

Translation provided by [Smart Island](#), a program of the Government of Puerto Rico

CC BY-NC-SA 4.0 Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International

cualificar. Apoyar sus esfuerzos para adquirir y mantener dispositivos adecuados.

- Guiar clientes en usar sus servicios de internet en el hogar para cumplir con las prioridades y metas del uso de internet. Esto puede incluir interacciones en persona, en teléfono y en línea, así como referidos para fuentes adicionales de capacitaciones en habilidades digitales.
- Hacer seguimiento del progreso y solicitudes de cada cliente. Mantener registros precisos y actualizados y reportar resultados según sea necesario.
- Planificar y gestionar la asistencia para cada cliente con el objetivo de cumplir las metas establecidas.
- Realizar otras tareas según sea necesario.

Habilidades y Aptitudes Críticas

- Capacidad para aceptar el desafío de aprender y enseñar los conceptos tecnológicos básicos relacionados a los servicios de internet, características de computadoras y dispositivos y aplicaciones y servicios comunes en línea.
- Autoorganización excelente, dominio del idioma relevante y competencia cultural relevante.
- Habilidades excelentes de comunicación telefónica y en línea, incluyendo la capacidad de establecer confianza con clientes de diversas culturas y niveles de educación.
- Capacidad de demostrar excelentes habilidades interpersonales, sensibilidad cultural y un sentido de humor al trabajar con diversos clientes, compañeros de trabajo y la comunidad.
- Capacidad de resolver problemas creativamente y manejar situaciones estresantes de manera positiva.
- Habilidad de brindar un excelente servicio al cliente, establecer límites apropiados con clientes y demostrar innovación y flexibilidad.
- Se prefiere la habilidad de hablar [idiomas hablados en la comunidad objetiva]

Digital Navigator Template: digitalinclusion.org/dn

Translation provided by [Smart Island](#), a program of the Government of Puerto Rico

CC BY-NC-SA 4.0 Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International