

FICHA DE PERFIL OCUPACIONAL SECTOR CONSTRUCCIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL

Nombre perfil:	Capataz entrega y Postventa
Sector:	Construcción
Organismos sectoriales:	Construcción
Otros nombres:	

PROPÓSITO DEL PERFIL

Supervisar las etapas de entrega y postventa acorde a los procedimientos y estándares establecidos por la empresa, de acuerdo con los procedimientos, estándares de tolerancia y calidad de la empresa

FUNCIONES CRÍTICAS TRANSVERSALES

- Realizar entrega de unidades nuevas, brindando atención de calidad y gestionando soluciones ante posibles desperfectos menores
- Atender los requerimientos de Postventa dentro de los tiempos establecidos de respuesta, respetando los protocolos de comunicación y relación con el cliente establecidos por la empresa
- Gestionar reparaciones asociadas a papel mural, pintura, piso flotante, cerámica, carpintería, empaste, hojalatería, electricidad, gasfitería, entre otros.
- Programar los recursos de materiales, mano de obra y subcontratos, asociados a las actividades de postventa y/o cliente
- Supervisar y controlar la ejecución de las actividades de postventa del o los proyectos que se le hayan asignado, de acuerdo a los procedimientos de la empresa
- Realizar visitas a terreno en caso de ser necesario, atendiendo directamente al cliente de acuerdo a solicitud de Postventa
- Velar por mantener en óptimas condiciones las unidades de entrega a los clientes
- Informar y/o realizar solicitud de materiales para las reparaciones generadas en la etapa de entrega y postventa
- Gestionar la firma de conformidad por parte del cliente por los trabajos efectuados
- Mantener y controlar el orden y limpieza de los equipos y herramientas necesarias para las actividades

de reparación de Postventa

- Participar en la incorporación de nuevos sistemas digitales de gestión de Postventa y atención de clientes
- Participar de reuniones de coordinación y feedback de Postventa con las áreas de Construcción

CONTEXTOS DE APLICACIÓN ASOCIADOS AL PERFIL

Edificación en altura	Aplica
Viviendas en extensión	Aplica
Montaje Industrial	No Aplica
Obras hidráulicas	No Aplica
Caminos y Carreteras	No Aplica
Obras portuarias	No Aplica
Plantas industriales	No Aplica

UNIDADES DE COMPETENCIAS FUNCIONALES TRANSVERSALES

Código UCL Chilevalora	Nombre UCL
Sin código	Identificar las reparaciones de terminaciones e instalaciones finales para la entrega al cliente
Sin código	Supervisar la atención a los requerimientos de Post Venta que se generen en la relación con los clientes de acuerdo a los procedimientos y estándares internos de la empresa

ELEMENTOS TRANSVERSALES

Conocimientos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura e interpretación de planos • Uso de herramientas manuales y eléctricas • Uso de herramientas de medición especializadas, tales como: cámara termográfica, higrómetro, termómetro de superficie, cámaras de inspección, compresores, inyectores, etc. • Instalación de muebles, artefactos de cocina, accesorios de baños, terminaciones generales, estéticas y quincallería • Conocer e identificar la función de los diferentes morteros o adhesivos de pega • Normas técnicas de la construcción asociadas a la actividad que realiza
------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de trabajo y reportes • Tipos de pinturas y/o barnices con y sin solventes • Tipos y tratamientos de superficies • Especificaciones técnicas para la aplicación de pintura y barniz • Aplicación de soluciones y productos impermeabilizantes y de reparación de filtraciones • Conocimientos básicos en instalaciones sanitarias y fittings, eléctricas y de clima • Aplicación de manuales de tolerancia internas de la empresa y externas como manual de tolerancia de la CChC • Tolerancias y comportamientos de los materiales de terminación (dilataciones, contracciones, fisuración, etc.) • Uso de aplicaciones digitales de gestión y control de Postventa • Conocimientos generales en la aplicación de soluciones de reparación especializadas que puedan ser ejecutadas por otros subcontratos, tales como inyecciones, mediciones de humedad o fugas, selladores, aditivos, puentes adherentes, anclajes mecánicos, etc. • Protocolos de comunicación y relación con el cliente
Herramientas y materiales específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas y materiales propios de la actividad, como: • Libreta de anotaciones • Diferentes tipos de destornillador manuales y mecánicos • Diferentes tipos de llaves • Diferentes tipos de taladros • Brochas y rodillos • Cinta de enmarcar • Pinturas • Herramientas digitales como Smartphone o Tablet • Instrumentos específicos de medición, tales como: cámara termográfica, higrómetro, termómetro de superficie, cámaras de inspección, compresores, inyectores, etc. • Otros
Elementos y medidas de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento sobre prevención de riesgos profesionales • Ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales • Elementos de seguridad, tales como: casco, zapatos de seguridad, arnés y cinturón de seguridad, guantes de cuero, guantes de goma, protector auditivo, facial y respiratorio, chaleco reflectante, lentes de seguridad, entre otros. • Señaléticas en obra
Entorno físico	<ul style="list-style-type: none"> • Labores en el lugar físico de la obra con ambiente climático variable según duración y ubicación geográfica de la obra • Al interior de la obra • En superficie y en altura • Sobre andamios • Al interior de la propiedad privada del cliente