

## 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

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

### UNIDADES DE COMPETENCIAS FUNCIONALES TRANSVERSALES

<b>Código UCL Chilevalora</b>	<b>Nombre UCL</b>
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"> <li>• Lectura e interpretación de planos</li> <li>• Uso de herramientas manuales y eléctricas</li> <li>• Uso de herramientas de medición especializadas, tales como: cámara termográfica, higrómetro, termómetro de superficie, cámaras de inspección, compresores, inyectores, etc.</li> <li>• Instalación de muebles, artefactos de cocina, accesorios de baños, terminaciones generales, estéticas y quincallería</li> <li>• Conocer e identificar la función de los diferentes morteros o adhesivos de pega</li> <li>• Normas técnicas de la construcción asociadas a la actividad que realiza</li> </ul>
------------------------	--

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