

FICHA DE CARGO

NOMBRE DEL CARGO	ESPECIALISTA DE ATENCION AL USUARIO
OBJETIVO DEL CARGO	<p>Gestionar las acciones y respuesta a notas y solicitudes de usuarios, hacer seguimiento a los operadores de atención al usuario, tanto en la atención brindada, como en el registro de datos en los sistemas informáticos correspondientes, realizando la coordinación con otras unidades para la conclusión del trámite o consulta.</p> <p>Atender al usuario en los casos sensible, conflictivos, trámites de zonas protegidas y otros especiales.</p> <p>Capacitar al personal de atención al usuario.</p>
RESPONSABILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención de trámites y requerimientos de los usuarios, realización de OTs y coordinación necesaria con otras áreas, en los casos sensibles, usuarios conflictivos, trámites de zonas protegidas y otros especiales. 2. Respuesta a la correspondencia recibida. 3. Emisión de reportes de las diferentes reclamaciones directas generadas para su atención por cada área involucrada. 4. Análisis de las reclamaciones directas para su atención por Control Perdidas las que correspondan y las que no corresponde, proceder al cierre en gabinete de reclamos comerciales. 5. Atención por teléfono (consultas, reclamos, comerciales y otros) 6. Atención de diferentes trámites a empresas de servicios, (Ej. Entel, Tigo, Viva y otros). 7. Atención de tramites edificios, urbanizaciones con la coordinación y logística para la generación, atención y conclusión de los mismos. 8. Seguimiento a venta de medidores y calibración de las mismas, realizando ajustes semanales. Realizando el control de venta, gestionar la calibración y entrega de medidores. 9. Gestión de los Desistimientos de las reclamaciones. 10. Apoyo en el control de trámites entre las oficinas rurales. 11. Atención de las reclamaciones administrativas para su cumplimiento dentro los plazos establecidos. 12. Seguimiento y control de solicitudes realizando (si es necesario) las aprobaciones de las mismas con datos proporcionados de inspectores. 13. En ausencia del Supervisor de Instalaciones, Inspecciones y Apoyo de Postes, reprogramación de solicitudes rechazadas. Cuando corresponda, la aprobación de solicitudes cuando el inspector envíe la solicitud para la firma del contrato. 14. Verificación y atención de diferentes requerimientos de servicio (postes inclinados, postes mal ubicados, tirantes mal ubicados, etc.)

	<p>15. Verificación y atención de solicitudes de Ampliación de red para la captación de nuevos usuarios. Seguimiento y control de las solicitudes de ampliación de red hasta la incorporación de los mismos.</p> <p>16. Coordinar la información al usuario sobre el estado de la solicitud de ampliación de red, constituyéndose en el nexo entre el departamento de diseños y construcciones con el usuario.</p> <p>17. Seguimiento a reclamaciones comerciales, técnicas (incluyendo reclamaciones por resarcimiento de daños) para control de indicadores de servicio comercial.</p> <p>18. En los casos de resarcimiento de daños, coordina con operaciones respuesta a los usuarios.</p> <p>19. Apoyo y monitoreo sobre la correcta atención a los Usuarios de parte de los Operadores de atención al Usuario.</p> <p>20. Coordinación con cortes y cobranzas sobre usuarios que tengan corte de servicio o baja de su cuenta, para la rehabilitación del mismo.</p> <p>21. Coordinación con Control Pérdidas sobre medidores en mal estado, conexiones accidentales, hurtos de energía, etc.</p> <p>22. Priorización de la atención al usuario adulto mayor en cumplimiento a la Ley 369 Adulto Mayor y controlar los tramites de descuento (Ley 1886)</p>
--	---

PREPARACIÓN / EXPERIENCIA REQUERIDA	
FORMACIÓN	Técnico Superior o licenciatura en ingeniería eléctrica, electromecánica, electrónica, industrial, ramas administrativas o similares
EXPERIENCIA	1 año en Atención al cliente o puestos similares
CONOCIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Electricidad, RLPA, RCDE, RSPSE, RIS • Manejo de MS-Office • Módulos operativos que maneja la empresa. • Normas y procesos comerciales • Técnicas de atención al usuario. • Manejo de procedimientos internos • Clasificador industrial uniforme de todas las actividades económicas (CIU) • Estructura Tarifaria y Desglose de factura por consumo • Conocimiento de la Ley 1886 y su reglamento. • LEY N° 045 Contra el racismo y toda forma de discriminación • Ley N° 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores. • Reglamento Especifico DS 2337 a la Ley N° 453 Ley de protección al usuario y usuaria. • Resolución AE N°313/2015 Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas • Reglamento de Instalaciones eléctricas en B.T. • NORMA BOLIVIANA 777

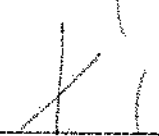
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- Solicitar al Inmediato superior la entrega de la ficha de cargo actualizada, además de la orientación sobre los procesos y procedimientos del cargo asignado.
- Revisar las políticas, procedimientos, instructivos de trabajo y los formularios correspondientes al cargo asignado, cumpliendo con todo lo especificado en estos.
- Cumplir con las Políticas, normas, reglamentos, códigos, manuales, estatutos y planes que rigen al Interior de la empresa.
- Asistir a las reuniones de los Grupos de Prevención de Riesgos al que pertenece, reportar accidentes, actos y condiciones subestándar.
- Otras actividades designadas por el Inmediato superior.
- Ser responsable de gestionar la verificación y calibración de los equipos de medición y control que están bajo su cargo y responsabilidad. (CUANDO CORRESPONDA).
- Documentación relacionada en base a la norma ISO 9001:2015, ISO 14001 e ISO 45001
- Procesos relacionados con el cargo
- Conocer las matrices de: Identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER) y la Identificación de aspectos e impactos ambientales (IAEI) de su área de trabajo
- Contribuir a la mejora continua

PERFIL DEL CARGO	DESCRIPCIÓN
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición para Trabajo en Equipo • Trabajo en condiciones adversas • Creatividad • Iniciativa • Empatía • Dinámico • Actitud Positiva • Amable, ameno y agradable • Buenas Relaciones Humanas
DEPENDENCIA DIRECTA	Responsable Plataforma de Atención al Usuario Central
SUBORDINADOS DIRECTOS	No aplica
CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL (Marcar con X todas las que apliquen)	<input checked="" type="checkbox"/> Profesionales o Técnicos en oficina
	<input type="checkbox"/> Profesionales o Técnicos operativos
	<input type="checkbox"/> Dirección
	<input type="checkbox"/> De libre designación
CONDICIONES DE TRABAJO (Establecer condiciones especiales del puesto, ej. conducción de vehículo, trabajo en escritorio, trabajo en altura, etc.)	Trabajo en escritorio
BASE DE TRABAJO	Oficinas central

Fecha de modificación: 30/09/2023


 JAVIER VEGA
 JEFE DE ATENCIÓN AL USUARIO Y RECLAMACIONES


 FERNANDO VARGAS
 GERENTE COMERCIAL

Se incluyó "Asimismo, tiene la obligación de asistir a las reuniones de los Grupos de Prevención de Riesgo al que pertenece, reportar accidentes, actos y condiciones subestándar"

2da Revisión: 25/03/2021

Se elimina el punto de "Importante": "El empleado asignado a esta Ficha tiene el derecho de solicitar a su inmediato superior, orientación sobre los procesos y procedimientos del cargo.

De igual manera tiene la obligación de revisar las Políticas, los Procedimientos, los Instructivos de Trabajo, y los Formularios, que corresponde al cargo y es responsable de dar cumplimiento a todo lo especificado en estos documentos.

El empleado tiene la obligación de cumplir con todas las políticas, normas, reglamentos, códigos, manuales, estatutos y planes que de manera general rigen al interior de la empresa. Asimismo, es responsable de gestionar cuando corresponda, la verificación y calibración de los equipos de medición y control que están bajo su cargo o responsabilidad. Asimismo, tiene la obligación de asistir a las reuniones de los Grupos de Prevención de Riesgo al que pertenece, reportar accidentes, actos y condiciones subestándares" a "El trabajador asignado a esta Ficha tiene el derecho de solicitar a su inmediato superior, orientación sobre los procesos y procedimientos del cargo.

De igual manera, tiene la obligación de revisar las Políticas, los Procedimientos, los Instructivos de Trabajo, y los Formularios, que correspondan a las funciones del cargo y es responsable de dar cumplimiento a todo lo especificado en estos documentos.

El trabajador tiene la obligación de cumplir con todas las políticas, normas, reglamentos, códigos, manuales, estatutos y planes que de manera general rigen al interior de la empresa. Asimismo, es responsable de gestionar, cuando corresponda, la verificación y calibración de los equipos de medición y control que están bajo su cargo o responsabilidad. Asimismo, Tiene la obligación de cumplir con las actividades asistir a las reuniones del Grupo de Prevención de Riesgo al que pertenece, asistir a las reuniones, reportar accidentes, emergencias ambientales, actos y condiciones subestándar".

Se incluyeron los items: Dependencia directa, Subordinados directos, Clasificación del Personal y Condiciones de trabajo.

Se dividió la preparación y experiencia requerida y perfil del cargo.

3era Revisión: 19/07/2023

Se incluyó la sección de: "Sistema Integrado de Gestión".

Se cambia en la fila de Clasificación del Personal de: "Confianza" por "libre designación".