

## FICHA DE CARGO (G)

NOMBRE DEL CARGO	OPERADOR DE ATENCIÓN AL USUARIO
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	<p>Atender al usuario(a) con cortesía, empatía, pro actividad, de forma telefónica, presencial o por medio de redes sociales.</p> <p>Generar y gestionar la atención de trámites y reclamaciones directas y realizar el seguimiento.</p> <p>Recepcionar los requerimientos de los usuarios, brindarles información inicial y completa y dirigirlos para su atención posterior de los mismos en la plataforma de atención al usuario.</p> <p>Realizar las campañas corporativas de atención al usuario(a) e información comercial.</p> <p>Coordinar y monitorear la gestión documental y digitalización de solicitudes y la documentación de respaldo con otras unidades y sistemas descentralizados de la Gerencia Comercial</p> <p>Cuando corresponda, realizar la cobranza de facturas y trámites y la recepción de toda correspondencia física y electrónica</p>
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización de solicitudes de servicio sin modificación de red (Inst. nuevas, independización, cambios de nombre, traslados, etc.) y con modificación de red y su respectivo proyecto asociado, con la gestión de documentación que se requiere del usuario(a) (cartas, trámites, croquis, planos topográficos, convenios de servidumbre y otros requeridos ya sea por la unidad de Inspectores así como por la Gerencia Técnica.</li> <li>2. Seguimiento de las solicitudes con ampliación de red junto con la comunicación e información al usuario(a) sobre el estado en el que se encuentra la solicitud de ampliación de red.</li> <li>3. Atención de descuentos de Ley 1886 (Tercera Edad).</li> <li>4. Asesoramiento e información al usuario(a) sobre temas relacionados a reclamos, solicitudes y el registro y gestión de Ordenes de Trabajo (OTs) y transacciones no reguladas (TNRs) de lecturas de consumos, vencimientos de plazos, red de cobranzas, cuentas pasibles a corte, cortes programados, estado de solicitudes, cuentas pendientes de pago, AP, plazos, etc., notificaciones al usuario de reclamaciones directas y derechos y plazos de segunda instancia, En cumplimiento del Reglamento Específico DS 2337 de la Ley 453.</li> <li>5. Priorización en la atención al adulto mayor en cumplimiento de la Ley 369</li> <li>6. Revisión de las Solicitudes de Servicio concluidas y devolución a las unidades generadores con la identificación de errores, omisiones, falta de firmas halladas en la documentación revisada.</li> </ol>



	<p>7. Preparación de la documentación física y digitalización de solicitudes en el sistema informático de gestión documental SGDS.</p> <p>8. Control y emisión de reporte de solicitudes generadas y solicitudes digitalizadas en el sistema informático de gestión documental SGDS.</p> <p>9. Control y reporte de solicitudes no finalizadas y no dibujadas.</p> <p>10. Control y reporte de solicitudes digitalizadas y recepcionadas para su digitalización.</p> <p>11. Control en la recepción de documentación de solicitudes y entrega de solicitudes para su resguardo físico.</p> <p>12. Resguardo de documentación relacionada a Ley 1886.</p> <p>13. Cumplimiento Ley 045 Contra el Racismo y toda forma de discriminación.</p> <p>14. Atención y registro de reclamos técnicos, comerciales y por resarcimiento de daños, en cumplimiento a Res SSDE 016/2008, Res AE 313/2015 y Reglamento Específico DS 2337 de la Ley 453, Monitoreo de casos especiales de reclamos y consultas, coordinación con la Unidad de Resarcimiento de Daños su atención y respuesta al usuario(a)</p> <p>15. Compilación, archivo y digitalización de reclamaciones y sus acciones complementarias (reclamos técnicos), informes correspondientes, y coordinación de notificaciones con otras unidades cumpliendo Res AE 313/2015.</p> <p>16. Coordinación con Control Pérdidas, Lecturas, Cortes y Reconexiones y Cobranzas sobre medidores en mal estado, conexiones accidentales, hurtos de energía, ordenativos de lectura, cortes, reconexiones arbitrarias, priorización de reconexiones, y rehabilitaciones, etc.</p> <p>17. Realizar la cobranza de facturas y trámites, cuando corresponda y Conducir y cuidar vehículos asignados por la empresa (cuando corresponda.)</p> <p>18. Cuando corresponda, revisión, recepción (sellado con el registro número correlativo de recepción hora y fecha de ingreso), y aceptación de correspondencia física y electrónica recibida en oficina central y/o en las sucursales y su digitalización inmediata</p>
--	---

<b>PREPARACIÓN / EXPERIENCIA REQUERIDA</b>	
<b>FORMACIÓN</b>	Técnico Superior en Electricidad Industrial - Técnico Superior en ramas administrativas.
<b>EXPERIENCIA</b>	Atención al usuario.
<b>CONOCIMIENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional, misión, visión, valores, políticas, procedimientos e instructivos de trabajo.</li> <li>• Conocimientos básicos de computación</li> <li>• Relaciones humanas y técnicas de atención al usuario.</li> <li>• Ley N° 1886 de Descuento al Adulto Mayor.</li> <li>• Ley N° 045 Contra el racismo y toda forma de discriminación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores</li> <li>• Ley N° 453 Ley de protección al usuario y usuaria.</li> <li>• Reglamento Especifico DS2337 a la Ley N° 453.</li> </ul> Resolución AE N°313/2015 Formulario de Reclamaciones Directas y Libro de Quejas
--	---

<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar al Inmediato superior la entrega de la ficha de cargo actualizada, además de la orientación sobre los procesos y procedimientos del cargo asignado.</li> <li>• Revisar las políticas, procedimientos, instructivos de trabajo y los formularios correspondientes al cargo asignado, cumpliendo con todo lo especificado en estos.</li> <li>• Cumplir con las Políticas, normas, reglamentos, códigos, manuales, estatutos y planes que rigen al interior de la empresa.</li> <li>• Asistir a las reuniones de los Grupos de Prevención de Riesgos al que pertenece, reportar accidentes, actos y condiciones subestándar.</li> <li>• Otras actividades designadas por el inmediato superior.</li> <li>• Ser responsable de gestionar la verificación y calibración de los equipos de medición y control que están bajo su cargo y responsabilidad. (CUANDO CORRESPONDA).</li> <li>• Documentación relacionada en base a la norma ISO 9001:2015, ISO 14001 e ISO 45001</li> <li>• Procesos relacionados con el cargo</li> <li>• 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</li> <li>• Contribuir a la mejora continua</li> </ul>

PERFIL DEL CARGO	DESCRIPCIÓN
<b>CARACTERÍSTICAS PERSONALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con capacidad para trabajo en equipo.</li> <li>• Creatividad e Iniciativa y dinámica.</li> <li>• Empatía y Actitud Positiva</li> <li>• Excelentes relaciones interpersonales, Habilidades comunicacionales para transmitir conocimientos adquiridos</li> </ul> Confidencial
<b>DEPENDENCIA DIRECTA</b>	Responsable Plataforma de Atención al Usuario Monitor de Atención al Usuario
<b>SUBORDINADOS DIRECTOS</b>	No Aplica
<b>CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL</b> (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
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b> (Establecer condiciones especiales del puesto, ej. conducción de vehículo, trabajo en escritorio, trabajo en altura, etc.)	Trabajo en escritorio
<b>BASE DE TRABAJO</b>	Oficina central y oficinas descentralizadas

Fecha de modificación: 23/01/2026



-----  
**RAMIRO MARCELO IRIARTE RICO**  
 GERENTE COMERCIAL