

FICHA DE CARGO

NOMBRE DEL CARGO	RESPONSABLE RECLAMOS TÉCNICOS
OBJETIVO DEL CARGO	Administrar, gestionar y atender los ODECOS por Resarcimiento de Daños hasta el cierre del reclamo y el resarcimiento si corresponde.
RESPONSABILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar su trabajo y tareas encomendadas con eficacia y eficiencia. 2. Actualizar el registro (<i>fecha de inspección, peritos, equipos a resarcir, n° facturas y montos correspondientes</i>) de Reclamos en la Planilla de Seguimiento de Reclamos por Resarcimiento de Daños (Excel). 3. Coordinar el peritaje de los equipos dañados y/o asignar un técnico proveedor de servicio para su reparación. 4. Atender los reclamos de Resarcimiento de Daños asignados por el supervisor de Reclamos Técnicos. 5. Asumir temporalmente el cargo de Supervisor de Reclamos Técnicos a instrucción del Jefe de Calidad de Suministro. 6. Con toda la información recopilada analizar, evaluar y determinar si la Reclamación es PROCEDENTE, IMPROCEDENTE o PARCIALMENTE PROCEDENTE. Proceder al cierre en el sistema antes de los 15 días. 7. A partir del 5 al 20 de cada mes, recibir las facturas de los técnicos proveedores de servicio. Elaborar los formularios de pago, adjuntando la factura, Informe Técnico, copia del ODECO, copia de peritaje y recibo de conformidad firmada por el cliente (si corresponde). 8. Gestionar el Resarcimiento con el cliente, inicialmente se repara, repone con otro similar o se paga en efectivo considerando la depreciación por los años de uso. 9. Para el pago a Técnicos (peritaje y reparación) elaborar el formulario de pago, la OT, NUA como solicitante e incluir informes correspondientes para ser entregado al Supervisor, Jefe Calidad de Suministro y Gerente de Área; y despachar a Finanzas, dentro de los 5 días recibido la factura. 10. Una vez resarcido gestionar la firma con el cliente el RECIBO DE CONFORMIDAD, pedir una copia de C.I. 11. Recibir y almacenar equipos en desuso para envío a Almacenes. 12. Solicitar "caja chica" para disponer de efectivo y realizar rendición de cuentas, adjuntar facturas o recibos, documentos respaldo (ODECO, Informe Técnico, Recibo Conformidad, etc.). 13. Cumplir con las Normas y Procedimientos de Higiene y Seguridad Industrial, así como las diferentes responsabilidades descritas dentro los procedimientos emitidos por la empresa. 14. Conducir el vehículo asignado aplicando manejo a la defensiva y el Reglamento de Tránsito vigente. 15. Gestionar requerimientos o actividades de acuerdo a niveles jerárquicos establecidos.

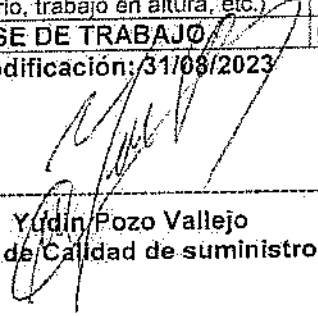
	16. Otros que demande el Jefe Calidad de Suministro o Gerente de Área.
--	--

PREPARACIÓN / EXPERIENCIA REQUERIDA	
FORMACIÓN	Lic. Ingeniería Eléctrica o Electrónica
EXPERIENCIA	Instalaciones eléctricas de baja tensión – 5 años. Atención al cliente – 1 año.
CONOCIMIENTOS	Administración y gestión de solución de reclamos. Manejo de Microsoft Office. Ley de Electricidad y sus Reglamentos. Opcional - Idioma Quechua.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • 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	Buenas relaciones humanas Proactivo Buena redacción Capacidad de trabajo en equipo
DEPENDENCIA DIRECTA	Supervisor Reclamos Técnicos
SUBORDINADOS DIRECTOS	No corresponde
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 de oficina de análisis y administrativo, utiliza equipo de computación, trabajo de campo de investigación, manejo de vehículo.
BASE DE TRABAJO	Oficina Central

Fecha de modificación: 31/08/2023



Yudin Pozo Vallejo
Jefe de Calidad de suministro



Humberto Villegas Guzmán
Gerente de Operaciones