

IX. Técnico de Reclamos – Gerencia Zonal Tacna.
“TÉCNICO DE RECLAMOS”
GENERALIDADES
a. Objeto de la convocatoria

Coberturar la plaza de Técnico de Reclamos para la Empresa Electrosur S.A.

b. Dependencia, unidad orgánica y/o área solicitante

Departamento Comercial Zonal Tacna – Gerencia Zonal Tacna

PERFIL DEL PUESTO

REQUISITOS MÍNIMOS	DETALLE
Experiencia Acreditada mediante constancias y/o certificados.	Dos (02) años de experiencia general laboral (indispensable).
	Dos (02) años a más en cargos de similares características y responsabilidades (indispensable).
Formación Académica, grado académico y/o nivel de estudios Acreditada mediante constancias y/o certificados.	Eléctrico, Electrónica, Mecánica Electricidad, Industrial, otros afines. Técnico, indispensable. Bachiller, deseable.
Cursos y/o estudios de especialización Cada curso de especialización debe tener no menos de 12 horas de capacitación y cada diplomado no menos de 90 horas de capacitación.	Capacitación en:
	Mantenimiento de conexiones MT y BT, otros afines (indispensable).
	Supervisión y manejo de equipos. (deseable). Sistemas de medición. (deseable). Normativa de seguridad en el trabajo vigente, otros afines (deseable).
	Manejo de Office básico e Inglés Básico (Deseable).

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO Y/O CARGO
Principales funciones a desarrollar
MISIÓN DEL PUESTO

Efectuar la atención de los reclamos técnicos de los clientes y realizar la inspección y verificación de las conexiones domiciliarias de los suministros en el departamento de Tacna.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Atender las solicitudes, quejas y reclamos por anomalías, fallas u otros motivos relacionados a conexiones, siguiendo los procedimientos establecidos por el ente regulador.
- Realizar el contraste de medidores y mediciones de aislamiento de instalaciones según el procedimiento de reclamos del OSINERGMIN.
- Inspeccionar y reparar las conexiones eléctricas en baja tensión por falta de servicio eléctrico.
- Apoyar en la reducción de pérdidas mediante la detección de conexiones clandestinas y/o sin autorización e informar al Técnico Líder de Reclamos de los casos de fraudes, así como de instalaciones con riesgo o situaciones inseguras.
- Inspeccionar o atender los reclamos de exceso de consumo dentro de los plazos establecidos en la normatividad vigente, verificando la lectura del medidor y protocolo de pruebas.
- Registrar los valores de tensión y corriente de los reclamos atendidos y comunicar de su resultado al Técnico Líder de Reclamos.
- Efectuar conexiones y desconexiones de los suministros extraordinarios.
- Reparar provisionalmente las fallas en redes de baja tensión, de acuerdo al procedimiento establecido
- Apoyar en la reparación de redes de media y baja tensión por desperfectos o daño causado por terceros.
- Elaborar los informes técnicos correspondientes al desarrollo de las actividades relevantes de su puesto, de acuerdo a las órdenes de trabajo ejecutadas.
- Ejecutar las actividades programadas.

- Elaborar la orden de trabajo y documentos necesarios para realizar actividades en coordinación con el Técnico Líder de Reclamos.
- Mantener el herramientas y equipamiento necesario para la realización de las labores.
- Realizar los servicios de traslado, de personal, documentos, bienes y materiales, durante el desarrollo de las actividades de inspecciones y mantenimiento sean programados o de emergencia, en la oportunidad que se le requiera.
- Conducir el vehículo con responsabilidad, cumpliendo el Reglamento Nacional de Tránsito y mantener su respectiva licencia de conducir vigente.
- Verificar el buen estado y operatividad del vehículo asignado para el cumplimiento de sus funciones e informar sobre los desperfectos ocurridos.
- Llevar a cabo el trámite requerido para el abastecimiento de combustible de la unidad vehicular a cargo.
- Realizar trabajos de emergencia para la reposición del servicio eléctrico.
- Participar en los casos que se requiera de los cortes programados por la Empresa.
- Ejecutar las maniobras de operación por emergencias en sistemas de transmisión y distribución en coordinación con el ingeniero de turno.

FUNCIONES AFINES AL PUESTO

- Ejecutar de manera efectiva y eficiente las actividades y procesos que administra, en concordancia con las metas propuestas por la Empresa, cumpliendo a cabalidad la política de control interno y las disposiciones vigentes al respecto, así como las políticas y disposiciones establecidas en el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.
- Ejecutar funciones en cumplimiento de las normas, directivas, resoluciones, procedimientos y Reglamentos Internos y Externos de trabajo, de Control Interno, Código de Ética, Código de Buen Gobierno Corporativo, Sistema Integrado de Gestión y Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Emitir opinión técnica y presentar información en asuntos que son materia de su competencia.
- Asistir a las actividades convocadas por el Departamento de Gestión Humana, en el marco del Plan de Actividades de Recreación e Integración de Bienestar Social.
- Participar activamente en labores de emergencia, que contribuyan con el bienestar de la Empresa y de sus clientes.
- Administrar y supervisar los contratos de tercerización a cargo del área, así como controlar su óptimo cumplimiento.
- Hacer buen uso de los recursos, además del cuidado y mantenimiento de los equipos a su cargo.
- Ejecutar otras funciones que les sean asignadas por su superior jerárquico.

CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Sede Tacna
Duración del Contrato	Plazo Indeterminado – DL 728.

PERFIL DE PUESTO “TÉCNICO DE RECLAMOS”

EVALUACIONES	PUNTAJE	MÍN	MÁX
OFIMÁTICA – IDIOMAS	CUMPLE	CUMPLE	
Manejo de Office Básico Inglés básico			
FORMACIÓN ACADÉMICA		8	10
Título de Eléctrico, Electrónica, Mecánica Electricidad, Industrial, otros afines.			
Técnico	8		
Bachiller	9		
Título	10		
CURSOS Y PROGRAMAS DE ESPECIALIZACIÓN REQUERIDOS SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS		8	10
Capacitación en:			
Mantenimiento de conexiones MT y BT, otros afines (indispensable).			
Supervisión y manejo de equipos. (deseable). Sistemas de medición. (deseable). Normativa de seguridad en el trabajo vigente, otros afines (deseable).			
Cada curso de especialización debe tener no menos de 12 horas de capacitación y cada diplomado no menos de 90 horas de capacitación.			
Un (01) punto adicional por cada curso, curso de especialización o diplomado vinculado a las funciones del puesto.	09 a 10		
EXPERIENCIA LABORAL		9	10
Dos (02) años de experiencia general laboral (indispensable).	9		
Dos (02) años a más en cargos de similares características y responsabilidades (indispensable).			
Un (01) punto adicional por cada año de servicios en puestos equivalentes en funciones relacionadas al puesto, en el sector público o privado y bajo cualquier modalidad contractual.	10		