

PERFIL COMPETENCIA ENCARGADO DE BRIGADA AÉREA LIVIANA BT

FECHA DE EMISIÓN: 09/01/2015 12:09

FICHA DE PERFIL OCUPACIONAL ENCARGADO DE BRIGADA AÉREA LIVIANA BT

Sector: SUMINISTRO DE GAS, ELECTRICIDAD Y AGUA
Subsector: ELECTRICIDAD
Código: P-3510-7413-012-V01
Vigencia: 30/04/2015

Sector: SUMINISTRO DE GAS, ELECTRICIDAD Y AGUA **Subsector:** ELECTRICIDAD **Código:** P-3510-7413-012-V01 **EstadoActual:** Vigente
Nombre perfil : ENCARGADO DE BRIGADA AÉREA LIVIANA BT
Fecha de vigencia: 30/04/2015

Área Ocupacional : Al obtener la certificación en este Perfil de Competencias, el trabajador habra demostrado sus conocimientos y habilidades en cada una de las UCL que lo componen, lo que sumado a una capacitación en las particularidades de cada empresa, le da las herramientas necesarias para desempeñarse eficientemente en empresas productivas ligadas al mantenimiento eléctrico.

Unidades de competencia	
Código:	Descripción
U-3510-7413-027-V01	GESTIONAR INFORMACIÓN DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO Y/O CORRECTIVAS
U-3510-7413-028-V01	PROGRAMAR ACCIONES (TAREAS) DE MANTENIMIENTO Y/O CORRECTIVAS
U-3510-7413-030-V01	BRINDAR SERVICIOS TRANSVERSALES
U-3510-7413-032-V01	SUPERVISAR ACCIONES (TAREAS) DE MANTENIMIENTO Y CORRECCIONES
U-3510-7413-033-V01	TRASLADAR A BRIGADA Y MANTENER VEHÍCULO

Condiciones y situaciones:	Contextos de Competencia		Evidencias	
	Herramientas, equipos y materiales:	Directas	Indirectas	
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisando y controlando el adecuado desempeño de la brigada, en terminos de calidad y seguridad, en lineas energizadas y desenergizadas. • Resolviendo inquietudes especificas de los clientes. • Trabajando en horarios prolongados. • Realizando actividades de mantenimiento o correccion en condiciones climaticas adversas: lluvia, nieve, viento o situaciones extraordinarias (aluviones, temporales, inundaciones). • Coordinando acciones con personal responsable, otras brigadas y areas de la empresa, empresas externas y clientes. • Trabajando en zonas conflictivas con altos indices de criminalidad. • Recibiendo informacion incompleta o erronea. • Interactuando y negociando con empresas y/o clientes que dificultan las tareas o que aportan escasa informacion. • Realizando actividades de mantenimiento o correccion en lugares complicados, ya sea por condiciones topologicas del terreno que dificultan el acceso o por tratarse de zonas con elevado trafico de personas y/o vehiculos. • Realizando ajustes importantes al programa de trabajo. • Debiendo responder a situaciones programadas y de emergencia. • Retroalimentando con informacion clave a otras areas de la empresa. • Reportando anomalias percibidas en terreno. • Realizando trabajos al aire libre o al interior de domicilios de clientes, en zonas urbanas y rurales. • Corrigiendo conductas temerarias o de alto riesgo. • Haciendo retroalimentacion a trabajadores con rendimiento insuficiente. • Perteneciendo a una empresa colaboradora acreditada por la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guantes de goma MT/BT • Cordeles (mensajero y de rescate) • Guantes de cuero (mosquetero y protector) • Tierras de trabajo • Detector de tension • Pertiga • Chaleco reflectante • Equipos de trabajo: • Load Buster • Lentes de seguridad • Amperimetro de tenazas • Elementos de proteccion personal: • Casco de seguridad • Zapatos de seguridad • Voltimetro • Escaleras • Traje para lluvia y cubre calzado • Multitester • Teclé • Rotador • Radio VHF (u otro medio de comunicacion) • Faseador • Cinturon y estrobo de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de Conocimientos Especificos, basada en las UCL • Evaluacion del Jefe Directo. • 3 Observaciones en terreno correspondiente al perfil. • Autoevaluacion. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartas de distincion o reconocimiento. • Diplomas y cursos de capacitacion relacionados con instalaciones electricas BT, seguridad y prevencion de riesgos. • Bitacora de la cuadrilla. • Brindar a lo menos 2 de los siguientes productos: • Informes de inspectores. • Cartas de recomendacion. • Registros personales, tales como: certificados, licencias. • Informes de supervisores tecnicos en terreno. 	

Lista Unidades de Competencia

Nombre UCL: GESTIONAR INFORMACIÓN DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO Y/O CORRECTIVAS	
Código UCL: U-3510-7413-027-V01	
Fecha de Vigencia: 30/04/2015	Estado Actual: Vigente
Actividades clave	
1.- Recepcionar solicitudes de Mantenimiento	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estar informado de Orden de Trabajo (OT), mantenciones, Solicitud de Atención (SDA) (requerimientos de trabajo, solicitud de servicio y/u otros trabajos) a realizar, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 2. Recopilar antecedentes respecto del trabajo a realizar, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 3. Registrar información obtenida de quien corresponda, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.

Actividades clave

2.- Realizar coordinaciones a partir de información consolidada

Criterios de Desempeño:

1. Informar Planificación de Trabajo a persona responsable, técnico y/o despachador, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.
2. Solicitar Permiso de Trabajo (activar vigencia) a quien corresponda, según condiciones del caso, Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.
3. Informar requerimientos de materiales y/o de apoyo a quien corresponda, según Protocolo área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.
4. Validar cada una de las tareas a ejecutar con personal a cargo, o quien corresponda, según Protocolo área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.
5. Informar a cliente interrupción del servicio, según condiciones del caso (de manera excepcional) y Reglamento de Operación, Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.

3.- Informar resultados de las tareas de mantenimiento y/o correctivas

Criterios de Desempeño:

1. Reportar trabajo efectuado a quien corresponda, según Protocolo área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.
2. Solicitar término o cancelación de Permiso de Trabajo, cuando el trabajo está ejecutado, según Protocolo área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.
3. Informar a personal responsable sobre situaciones anómalas no programadas en Planificación del Trabajo, según Protocolo área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.
4. Completar Orden de Trabajo (OT), Solicitud de Atención, documentación y/o incidencia según legislación vigente, Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

1.- Recepcionar solicitudes de Mantenimiento

- Se asegura que cuenta con la información correcta y requerida al recibir una solicitud.
- Se asegura de contar con mecanismos formales y no formales, confiables y válidos, que lo mantengan actualizado en las solicitudes de su área.
- Verifica con pares por medio verbal o mediante sistema de datos, si existen solicitudes simultáneas o cruzadas que pudieran enriquecer o entorpecer su labor.
- Establece contacto con supervisor técnico, para informarse de orden de trabajo en forma directa o a través de la radio.
- Se identifica correctamente en su calidad de interlocutor en la comunicación establecida.
- Escucha concentrada y atentamente los requerimientos a ejecutar.
- Realiza consultas en forma asertiva y oportuna, hasta obtener la mayor cantidad de antecedentes relativos a la solicitud (urgencia, duración, magnitud, materiales, entre otros).
- Se asegura ratificando de haber comprendido toda la información requerida.
- Utiliza el lenguaje técnico que corresponde a la relación de trabajo que conlleva con su interlocutor.
- Emplea adecuadamente el nombre de los componentes del Sistema Eléctrico que ha definido la empresa para ellos.
- Acata en forma inmediata la instrucción que le entregue el Despachador y/o Supervisor Técnico (CGE), respecto a la restricción del uso de los medios de comunicación en situaciones riesgosas para personas y la operación del Sistema Eléctrico, hasta que el Despachador informe que los medios de comunicación están disponibles.

2.- Realizar coordinaciones a partir de información consolidada

- Se asegura que el corte del suministro sea de la menor duración posible.
- Es empático y respetuoso al consultar a cliente (Aplica en el caso que encargado tenga contacto con el cliente).
- Planifica adecuadamente el corte de suministro del cliente.
- Valida cada una de las acciones a ejecutar con despachador (supervisor a cargo de la obra), asegurando que la información que él maneja coincida con la información de terreno. (No aplica en el caso de CGE)
- Recibe el Permiso Preventivo o de Trabajo y lo registra cuidadosamente en la tarjeta de operación de terreno (documento pertinente).
- Informa detalladamente y explica paso a paso las acciones a desarrollar al equipo.
- Se asegura que el interlocutor comprenda la información entregada.
- Solicita Permiso de Trabajo o Preventivo para ejecutar el trabajo y entrega el número de solicitud y objeto, sólo en los casos que sea estrictamente necesarios y entregando los argumentos que sustenten su solicitud (casos no programados).
- Solicita en forma oportuna, ordenada y detallada cada uno de los materiales, equipos y herramientas que la operación requiere.
- Argumenta con precisión y en el momento oportuno, la necesidad de contar con el apoyo de brigadas de mantenimiento pesado.
- Comunica en forma convincente a clientes, solo cuando es requerido, la interrupción al servicio, explicando la necesidad de hacerlo, la oportunidad y la duración estimada.

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

3.- Informar resultados de las tareas de mantenimiento y/o correctivas

- Informa clara y detalladamente el trabajo realizado, materiales y tiempo efectivamente empleado, así como la conformidad del cliente en los casos que se tenga conocimiento, al despachador y/o supervisor técnico.
- Informa la constatación en terreno de anomalías que no hayan sido abordadas en la acción en cuestión para que se tomen las medidas necesarias.
- Informa fidedignamente a Supervisor Técnico y/o al Despachador el resultado de su trabajo y las modificaciones transitorias o permanentes introducidas.
- Solicita oportunamente la cancelación del Permiso de Trabajo o Preventivo.
- Registra en forma clara y detallada los trabajos ejecutados y materiales empleados en la Orden de Trabajo y/o incidencia.
- Informa con claridad y precisión, situaciones anómalas no programadas en Planificación del Trabajo: SDA no atendidas, nuevos requerimientos de clientes, empalmes provisorios, postes en mal estado, cable dañado en amplia extensión, etc.
- Se asegura que toda la información entregada haya sido comprendida por su interlocutor.

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

- Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia:
- Lineamientos de operación.
- Objetivos y metas de los distintos tipos de brigada de los servicios de mantenimiento.
- Procedimientos y reglas internas del área de trabajo y de las complementarias.
- Sabe leer, comprender e interpretar diferentes tipos de documentos de carácter complejo.
- Razonamiento matemático y cálculo mental en la operación de los programas de trabajo diario.
- Trabajo en líneas desenergizadas
- Trabajo a potencial (a distancia y en contacto)
- Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:
- Conocimientos de electricidad básica (adquiridos en la experiencia práctica o bien por medio de estudios formales)
- Orden de Trabajo u Orden de Servicio (OT-OS).
- Solicitud de Atención (SDA).
- Componentes Generales del sistema eléctrico.
- Simbología de instalaciones eléctricas.
- Conocer sobre trabajos programados típicos en media y baja tensión tales como: instalación o aumento de capacidad en Transformador Compañía y Transformador Particular, mantención, limpieza, cambio o montaje de transformador (caja, aceite, taps), cambio o reparación de malla de puesta a tierra de protección, retiro y traslado de transformador.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de mantenimiento tales como: instalación reparación, traslado o retiro de equipos de operación de la red, mantenimiento, reparación, traslado, retiro, cambio o aumento de capacidad de equipos de medida, instalación de protecciones en redes.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de cambio de elementos de la red tales como: trabajos de puentes en redes, instalación, cambio o reparación de PPF, crucetas, conductores en redes, cambio o trabajos de límite de zona, cambio de tablero, monta fusibles, aisladores en redes.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de Redes MT o BT tales como: refuerzo o mejoramiento de la red o cambio a tripolar, traslado o retiro de redes, trabajos o mantención para evitar hurtos (cajas u otros), puesta en servicio de transformador.
- Despeje de red: poda y tala.
- Operación de camión grúa y capacho.
- Uso de elementos de protección personal tales como: zapatos de seguridad, casco de seguridad, traje para lluvia, cubre calzado, guantes de cuero (mosquetero y protector), guantes de goma MT/BT, lentes de seguridad, chaleco reflectante, cordel mensajero y de rescate, cinturón, estrobo de seguridad y manguillas para BT.
- Operación de equipos (MT/BT)
- Materiales y sus usos.
- Protecciones de los equipos.
- Periodicidad de mantención de herramientas y equipos.
- Manejo de escaleras.
- Saber hacer nudos y amarras.
- Calificación de los integrantes de la brigada.
- Identificación y Prevención de Riesgos tales como: caídas desde distinto nivel, caídas desde el mismo nivel, de proyección de partículas, de sobreesfuerzos, de exposición al arco eléctrico, de atrapamiento, de golpes, de tránsito, de electrocución y radiación UV.
- Primeros auxilios: resucitación, rescate a postes, rescate en cámaras y Procedimiento para Actuar en Caso de Accidentes por Electrocutamiento y accidentes de tránsito.
- Manejo de botiquín.
- Aspectos de seguridad vial
- Funcionamiento normal y anómalo del vehículo.
- Uso de extintores.
- Manejo de equipo de comunicaciones.
- Conocimientos reglamentarios necesarios para cumplir la competencia:
- Reglamento de Operación
- Permisos de Trabajo y Permisos Preventivos y sus implicancias legales.
- Protocolo de Comunicación.
- Políticas de calidad (Norma ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad).

- Políticas Medio Ambientales (Norma ISO 14000 Sistemas de Gestión Ambiental).
- Políticas de Seguridad (Norma OHSAS 18.001 Occupational Health and Safety Assessment Series)
- Conocimiento de NCH 2412 (gestión de Pymes)
- Conoce los procedimientos para asegurar la comprensión de los trabajadores de los riesgos de su trabajo.
- Decreto 40 de la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.
- Normativas internas de la empresa.
- Contrato o reglamento para Empresas contratistas, incluye aspectos generales de Prevención de Riesgos que estas empresas deben cumplir: Programa de Prevención de Riesgos, capacitación en materias de seguridad, condiciones del Experto en Prevención de Riesgos, entre otros.
- Conocimientos generales del Código del Trabajo, tales como: contrato de trabajo, jornada laboral, horas extraordinarias, descansos, licencias médicas, vacaciones, remuneraciones, feriado anual y permisos, reglamento interno, capacitación laboral, seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, entre otros.
- Ley N 20.123 Ley de Subcontratación
- Ley del Tránsito.
- Ley N 20.001, Ley de manejo manual de carga.
- Decreto Supremo N 594, Condiciones ambientales en el lugar de trabajo
- Normas SEC: Cumplir con lo señalado en el Decreto Supremo N 92, del año 1983 y la NSEC 5 en 71, Norma de corrientes fuertes.

Habilidades

- Atención y concentración.
- Comprensión de instrucciones.
- Comprensión de lectura.
- Distinguir información relevante de lo accesorio en distintos tipos de documentos con información compleja.
- Habilidad para expresarse verbalmente.
- Negociación.
- Redacción en forma clara y precisa.
- Habilidad para interpretar nuevos requerimientos de la empresa.
- Habilidad para interactuar con las diferentes áreas y departamentos de la empresa.
- Planificación de actividades.
- Habilidad para impartir instrucciones.
- Habilidad para generar relaciones interpersonales que contribuyan al trabajo en equipo.
- Detectar y diagnosticar estado de ánimo de integrantes de la brigada.
- Capacidad para asumir otros puntos de vista.
- Habilidad para dar cuenta de las actividades del personal.
- Correcta dicción y habilidad para transmitir información.
- Acuciosidad.
- Capacidad para desarrollar el trabajo en forma metódica y ordenada.
- Capacidad resolutive.
- Tomar acciones correctivas efectivas, en situaciones inesperadas y poco controladas.
- Capacidad analítica y de rápida reacción ante emergencias.
- Manejo de situaciones estresantes.(trabajo bajo presión)
- Tolerancia a la frustración.
- Identificar, rectificar y reportar en forma verbal y/o escrita, situaciones que no se encuentren en los procedimientos de la empresa.
- Habilidad en el uso correcto de equipos de trabajo tales como: voltímetro, multímetro, amperímetro de tenazas, detector de tensión, tierras de trabajo, pértiga, teclé, rotador, faseador y Load Buster
- Reconocimiento de estado de herramientas, materiales y equipos.
- Habilidad para comunicarse usando radio VHF u otro sistema de comunicación.
- Conducción segura y eficiente

Nombre UCL: PROGRAMAR ACCIONES (TAREAS) DE MANTENIMIENTO Y/O CORRECTIVAS

Código UCL: U-3510-7413-028-V01

Fecha de Vigencia: 30/04/2015

Estado Actual: Vigente

Actividades clave

Actividades clave

<p>1.- Diagnosticar estado de la situación sujeta a mantenimiento y/o corrección</p>	<p>Criterios de Desempeño: 1. Verificar información recibida con lo observable en terreno, según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 2. Determinar grado de complejidad del trabajo a ejecutar, según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 3. Estimar prioridad y urgencia del trabajo a ejecutar, según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 4. Identificar riesgos del trabajo a ejecutar, según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 5. Verificar y evaluar necesidad de solicitar Permiso de Trabajo o Preventivo, según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 6. Verificar elementos de protección personal (y adicionales si corresponde), equipos de trabajo y materiales a utilizar, según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.</p>
<p>2.- Disponer y contar con recursos materiales, equipos y herramientas</p>	<p>Criterios de Desempeño: 1. Solicitar materiales e insumos para realizar plan de trabajo, según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 2. Verificar funcionamiento y estado del material y herramientas colectivas destinadas a la realización del trabajo (EPP), según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 3. Asignar uso de elementos de protección personal (adicionales) y señalética a utilizar para delimitar zona de trabajo, según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 4. Controlar y asegurar que los integrantes de la brigada comprueben el estado y utilicen los elementos de protección personal, según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.</p>
<p>3.- Determinar, registrar y comunicar el plan de trabajo</p>	<p>Criterios de Desempeño: 1. Definir y comunicar etapas del tipo de trabajo a desarrollar y los procedimientos respectivos, según diagnóstico, charla de seguridad, según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 2. Definir y asignar tareas y responsabilidades de cada uno de los integrantes de la brigada según diagnóstico, charla de seguridad según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 3. Indicar (verificar uso) los elementos de protección, personal y colectivos (adicionales), que deberán ser usados, según diagnóstico, protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 4. Estimar y comunicar el tiempo de ejecución, según diagnóstico, protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 5. Determinar la pertinencia y oportunidad de contar con apoyo extra (brigada de mantenimiento pesado o cuadrilla) según diagnóstico, charla de seguridad y Reglamento de Operación de la empresa. 6. Registrar trabajos a realizar en el Formulario Planificación del Trabajo, según diagnóstico, charla de seguridad y Reglamento de Operación de la empresa, protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 7. Firmar (Validar) Formulario Planificación del Trabajo, según diagnóstico, charla de seguridad y Reglamento de Operación de la empresa, protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.</p>

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

<p>1.- Diagnosticar estado de la situación sujeta a mantenimiento y/o corrección</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprueba minuciosamente que la información recibida, coincida con lo observado en terreno o de lo contrario informa a quien corresponda. • Estudia prolijamente la complejidad de las maniobras a ejecutar, considerando la topología del terreno, las condiciones climáticas, el tráfico vehicular y el hecho de encontrarse en una zona conflictiva de riesgo criminal previamente identificada. • Jerarquiza acuciosamente las prioridades y urgencias a resolver. • Considera las horas de interrupciones acumuladas a fin de evitar la aplicación de multas a la empresa. • Describe fidedignamente las situaciones observadas en terreno. • Informa respecto a diferencias entre la información recibida y lo constatado en terreno. • Revisa exhaustivamente todos los riesgos implicados. • Pondera cuidadosamente los distintos elementos para solicitar la desenergización o no de la zona de trabajo. • Identifica adecuada y detalladamente los elementos de protección personal, equipos de trabajo y materiales a utilizar.
--	--

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

2.- Disponer y contar con recursos materiales, equipos y herramientas

- Resguarda la existencia necesaria de materiales, equipos y herramientas según el tipo de trabajo a ejecutar.
- Se anticipa la falta de materiales de uso frecuente, solicitándolos oportunamente.
- Optimiza el uso de materiales, resguardando los resultados y costos del trabajo.
- Informa de manera clara y precisa los recursos materiales, equipos, herramientas y señalética a emplear.
- Coordina la obtención eficiente de materiales e insumos necesarios.
- Verifica concienzudamente el buen estado del material y de las herramientas colectivas destinadas a la realización del trabajo.
- Chequea el estado del vehículo de trabajo,
- Controla la correcta revisión y utilización de los equipos de protección individuales y colectivos por el personal a sus órdenes.
- Verifica que los integrantes de la brigada se encuentren en óptimas condiciones físicas y psicológicas (descanso, alimentación, salud, lucidez, ánimo).
- Supervisa y rectifica conductas temerarias.
- Fomentar el uso de EPP
- Identifica en forma precisa el tipo de trabajo a ejecutar.
- Define exactamente cada una de las etapas a ejecutar.
- Calcula los tiempos implicados en actividad, procurando que sean los más óptimos posibles.
- Decide concienzudamente la necesidad de contar con apoyo extra.
- Establece delimitada y claramente las tareas de cada integrante de la brigada.
- Motiva a los integrantes de la brigada para que realicen un trabajo eficiente y de calidad.
- Expone claramente cada uno de los pasos a seguir, verificando su correcta comprensión.
- Explica claramente a cada uno de los integrantes de la brigada sus funciones y tareas.
- Considera la opinión y sugerencias con los demás integrantes de la brigada, respecto a las tareas y pasos a seguir, procurando llegar a acuerdo.
- Aclara dudas en forma directa y concisa.
- Registra el plan de trabajo en forma clara y utilizando una adecuada redacción.
- Se asegura que todos los integrantes de la brigada firmen el documento de la Charla de Seguridad.
- Explica a los integrantes de su brigada las medidas de prevención atinentes al trabajo a realizar junto con los riesgos existentes.
- Informa y controla las distancias mínimas que los integrantes de la brigada deberán mantener con los circuitos energizados circundantes, a fin de prevenir accidentes por contacto directo o arcos eléctricos.
- Señala en forma exacta y precisa los límites y ubicación de los equipos de maniobras respecto de la Zona Desconectada a los integrantes de la brigada.
- Indica a los integrantes de la brigada los límites y ubicación de las tierras de protección de la Zona de Trabajo.

3.- Determinar, registrar y comunicar el plan de trabajo

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

- Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia:
- Lineamientos de operación.
- Objetivos y metas de los distintos tipos de brigada de los servicios de mantenimiento.
- Procedimientos y reglas internas del área de trabajo y de las complementarias.
- Sabe leer, comprender e interpretar diferentes tipos de documentos de carácter complejo.
- Razonamiento matemático y cálculo mental en la operación de los programas de trabajo diario.
- Trabajo en líneas desenergizadas
- Trabajo a potencial (a distancia y en contacto)
- Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:
- Conocimientos de electricidad básica (adquiridos en la experiencia práctica o bien por medio de estudios formales)
- Orden de Trabajo u Orden de Servicio (OT-OS).
- Solicitud de Atención (SDA).
- Componentes Generales del sistema eléctrico.
- Simbología de instalaciones eléctricas.
- Conocer sobre trabajos programados típicos en media y baja tensión tales como: instalación o aumento de capacidad en Transformador Compañía y Transformador Particular, mantención, limpieza, cambio o montaje de transformador (caja, aceite, taps), cambio o reparación de malla de puesta a tierra de protección, retiro y traslado de transformador.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de mantenimiento tales como: instalación reparación, traslado o retiro de equipos de operación de la red, mantenimiento, reparación, traslado, retiro, cambio o aumento de capacidad de equipos de medida, instalación de protecciones en redes.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de cambio de elementos de la red tales como: trabajos de puentes en redes, instalación, cambio o reparación de PPF, crucetas, conductores en redes, cambio o trabajos de límite de zona, cambio de tablero, monta fusibles, aisladores en redes.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de Redes MT o BT tales como: refuerzo o mejoramiento de la red o cambio a tripolar, traslado o retiro de redes, trabajos o mantención para evitar hurtos (cajas u otros), puesta en servicio de transformador.

- Despeje de red: poda y tala.
- Operación de camión grúa y capacho.
- Uso de elementos de protección personal tales como: zapatos de seguridad, casco de seguridad, traje para lluvia, cubre calzado, guantes de cuero (mosquetero y protector), guantes de goma MT/BT, lentes de seguridad, chaleco reflectante, cordel mensajero y de rescate, cinturón, estrobo de seguridad y manguillas para BT.
- Operación de equipos (MT/BT)
- Materiales y sus usos.
- Protecciones de los equipos.
- Periodicidad de mantención de herramientas y equipos.
- Manejo de escaleras.
- Saber hacer nudos y amarras.
- Calificación de los integrantes de la brigada.
- Identificación y Prevención de Riesgos tales como: caídas desde distinto nivel, caídas desde el mismo nivel, de proyección de partículas, de sobreesfuerzos, de exposición al arco eléctrico, de atrapamiento, de golpes, de tránsito, de electrocución y radiación UV.
- Primeros auxilios: resucitación, rescate a postes, rescate en cámaras y Procedimiento para Actuar en Caso de Accidentes por Electrocutamiento y accidentes de tránsito.
- Manejo de botiquín.
- Aspectos de seguridad vial
- Funcionamiento normal y anómalo del vehículo.
- Uso de extintores.
- Manejo de equipo de comunicaciones.
- Conocimientos reglamentarios necesarios para cumplir la competencia:
- Reglamento de Operación
- Permisos de Trabajo y Permisos Preventivos y sus implicancias legales.
- Protocolo de Comunicación.
- Políticas de calidad (Norma ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad).
- Políticas Medio Ambientales (Norma ISO 14000 Sistemas de Gestión Ambiental).
- Políticas de Seguridad (Norma OHSAS 18.001 Occupational Health and Safety Assessment Series)
- Conocimiento de NCH 2412 (gestión de Pymes)
- Conoce los procedimientos para asegurar la comprensión de los trabajadores de los riesgos de su trabajo.
- Decreto 40 de la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.
- Normativas internas de la empresa.
- Contrato o reglamento para Empresas contratistas, incluye aspectos generales de Prevención de Riesgos que estas empresas deben cumplir: Programa de Prevención de Riesgos, capacitación en materias de seguridad, condiciones del Experto en Prevención de Riesgos, entre otros.
- Conocimientos generales del Código del Trabajo, tales como: contrato de trabajo, jornada laboral, horas extraordinarias, descansos, licencias médicas, vacaciones, remuneraciones, feriado anual y permisos, reglamento interno, capacitación laboral, seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, entre otros.
- Ley N 20.123 Ley de Subcontratación
- Ley del Tránsito.
- Ley N 20.001, Ley de manejo manual de carga.
- Decreto Supremo N 594, Condiciones ambientales en el lugar de trabajo
- Normas SEC: Cumplir con lo señalado en el Decreto Supremo N 92, del año 1983 y la NSEC 5 en 71, Norma de corrientes fuertes.

Habilidades

- Atención y concentración.
- Comprensión de instrucciones.
- Comprensión de lectura.
- Distinguir información relevante de lo accesorio en distintos tipos de documentos con información compleja.
- Habilidad para expresarse verbalmente.
- Negociación.
- Redacción en forma clara y precisa.
- Habilidad para interpretar nuevos requerimientos de la empresa.
- Habilidad para interactuar con las diferentes áreas y departamentos de la empresa.
- Planificación de actividades.
- Habilidad para impartir instrucciones.
- Habilidad para generar relaciones interpersonales que contribuyan al trabajo en equipo.
- Detectar y diagnosticar estado de ánimo de integrantes de la brigada.
- Capacidad para asumir otros puntos de vista.
- Habilidad para dar cuenta de las actividades del personal.
- Correcta dicción y habilidad para transmitir información.
- Acuciosidad.
- Capacidad para desarrollar el trabajo en forma metódica y ordenada.
- Capacidad resolutive.
- Tomar acciones correctivas efectivas, en situaciones inesperadas y poco controladas.
- Capacidad analítica y de rápida reacción ante emergencias.
- Manejo de situaciones estresantes.(trabajo bajo presión)

- Tolerancia a la frustración.
- Identificar, rectificar y reportar en forma verbal y/o escrita, situaciones que no se encuentren en los procedimientos de la empresa.
- Habilidad en el uso correcto de equipos de trabajo tales como: voltímetro, multímetro, amperímetro de tenazas, detector de tensión, tierras de trabajo, pértiga, teclé, rotador, faseador y Load Buster
- Reconocimiento de estado de herramientas, materiales y equipos.
- Habilidad para comunicarse usando radio VHF u otro sistema de comunicación.
- Conducción segura y eficiente.

Nombre UCL: BRINDAR SERVICIOS TRANSVERSALES Código UCL: U-3510-7413-030-V01	
Fecha de Vigencia: 30/04/2015	Estado Actual: Vigente
Actividades clave	
1.- Ejecutar tareas de Atención al Cliente	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar tipo de falla a partir de la información obtenida en la orden de trabajo de atención a cliente, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 2. Determinar tipo de falla en base a la observación en terreno, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 3. Decidir solución a entregar en relación al tipo de falla, ejecutando la reparación en forma inmediata o programada, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 4. Ejecutar la solución de la falla, en los casos que corresponda según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 5. Derivar requerimiento al área o a quien corresponda, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 6. Informar al cliente tipo de solución a implementar y sus alcances según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. (no aplica en caso CGE) 7. Resolver y atender dudas, inquietudes y reclamos del cliente, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. (no aplica en caso CGE) 8. Informar a personal que corresponda el estado de la orden de trabajo según protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.
2.- Brindar apoyo a otras áreas de la empresa y/o externas	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar requerimientos de planes de emergencia y necesidades provenientes del área que corresponda, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 2. Apoyar a otras áreas, en actividades relativas a la calidad del servicio, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 3. Atender requerimientos de identificación de riesgos eléctricos de empresas propias y externas según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 4. Transmitir requerimientos de instituciones, organismos públicos y privados a quien corresponda, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 5. Realizar gestión territorial que ubique los requerimientos según las necesidades de planimetría, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 6. Informar sobre resultados del servicio entregado a quien corresponda, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 7. Registrar del servicio ejecutado y de nuevos requerimientos, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.(Deriva a otra área)

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

1.- Ejecutar tareas de Atención al Cliente

- Se presenta correctamente ante el cliente: a la hora estipulada, usando una vestimenta adecuada, un aseo personal prolijo, con su credencial y orden de trabajo.
- Investiga acuciosamente el origen del reclamo.
- Analiza exhaustivamente todos los posibles factores involucrados para obtener una conclusión respecto de la falla, haciendo preguntas al cliente cuando sea pertinente, de modo de acotar el problema al máximo posible.
- Repara anomalía en forma eficiente, prolija y minuciosa, preocupándose de la seguridad y las terminaciones.
- Asegurar que cliente quedó satisfecho con la solución implementada.
- Lee atentamente la orden de trabajo, asegurándose de comprenderla efectivamente.
- Aclara todas las consultas que surjan de la lectura de la orden de trabajo.
- Trata al cliente en todo momento con respeto y calidez.
- Se expresa en forma correcta y deferente, tanto en el trato con el cliente, como entre los integrantes de la brigada.
- Entrega la información precisa y necesaria, cuidando de no traspasar los límites de datos que pudieran ser mal utilizados por el cliente.
- Informa claramente al cliente sobre los trabajos a realizar y sus alcances en el domicilio.(y/o deriva)
- Resuelve en forma clara y precisa todas las dudas e inquietudes del cliente hasta que quede satisfecho
- Entrega toda la información requerida al supervisor técnico y/o al despachador, cuando corresponda, respecto al estado de la orden de trabajo.
- Repara anomalía ocupándose de la seguridad y las terminaciones.
- Utiliza todos los implementos de seguridad personal.
- Procura mantener una condición segura ante terceros en la ejecución de sus tareas.
- Indica y verifica la correcta ejecución de una conducta segura y corrige inmediatamente cualquier anomalía u omisión por parte de un integrante de la brigada.
- Está consciente de que su servicio puede mejorar la calidad de las instalaciones eléctricas de otras instituciones y cómo esto afecta directamente al bienestar de las personas.
- Realiza un trabajo minucioso y prolijo a pesar de estar prestando servicios a mandantes distintos de los habituales.
- Se coordina eficientemente con el área que requiere apoyo.
- Informa a quien corresponda sobre la ubicación (nombre de calles y avenidas) actual, de transformadores, reconectores, entre otros, ante la existencia de referencias erróneas, de modo de corregir la información que se maneja.
- Frente a situaciones de emergencia, conoce y domina cabalmente los pasos a seguir y el rol que le compete en cada uno de ellos.
- Colabora comprometida y eficientemente con planes de emergencia: repara redes líneas y empalmes cortados, corrige cuidadosamente desequilibrios de carga, ejecuta operaciones de aislamiento a través de la apertura o cierre de arranques.
- Demuestra interés e iniciativa en la realización de mejoras: completa redes BT y MT, cambia el tipo de conductor, cambia transformadores con TAPS fuera de norma, cambia TAPS por bajo o sobre voltaje, entre otros.
- Identifica minuciosamente riesgos a los que se encuentran sujetos el personal de otras empresas (telecomunicaciones).
- Resuelve problemas eficientemente y en conjunto con personal de otras áreas o empresas externas.
- Está dispuesto a ejecutar podas por riesgo eléctrico en caso de solicitud municipal.
- Protege redes para que personal municipal intervenga en forma segura.
- Apoya el trabajo de personal municipal en los casos que exista riesgo eléctrico.
- Entrega información en forma exacta y precisa respecto a la ubicación (nombre de calles y avenidas) actual de transformadores, reconectores, etc. con referencias erróneas.

2.- Brindar apoyo a otras áreas de la empresa y/o externas

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

- Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia:
- Lineamientos de operación.
- Objetivos y metas de los distintos tipos de brigada de los servicios de mantenimiento.
- Procedimientos y reglas internas del área de trabajo y de las complementarias.
- Sabe leer, comprender e interpretar diferentes tipos de documentos de carácter complejo.
- Razonamiento matemático y cálculo mental en la operación de los programas de trabajo diario.
- Trabajo en líneas desenergizadas
- Trabajo a potencial (a distancia y en contacto)
- Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:
- Conocimientos de electricidad básica (adquiridos en la experiencia práctica o bien por medio de estudios formales)
- Orden de Trabajo u Orden de Servicio (OT-OS).
- Solicitud de Atención (SDA).
- Componentes Generales del sistema eléctrico.
- Simbología de instalaciones eléctricas.
- Conocer sobre trabajos programados típicos en media y baja tensión tales como: instalación o aumento de capacidad en Transformador Compañía y

Transformador Particular, mantención, limpieza, cambio o montaje de transformador (caja, aceite, taps), cambio o reparación de malla de puesta a tierra de protección, retiro y traslado de transformador.

- Conocer sobre trabajos programados típicos de mantenimiento tales como: instalación reparación, traslado o retiro de equipos de operación de la red, mantenimiento, reparación, traslado, retiro, cambio o aumento de capacidad de equipos de medida, instalación de protecciones en redes.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de cambio de elementos de la red tales como: trabajos de puentes en redes, instalación, cambio o reparación de PPF, crucetas, conductores en redes, cambio o trabajos de límite de zona, cambio de tablero, monta fusibles, aisladores en redes.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de Redes MT o BT tales como: refuerzo o mejoramiento de la red o cambio a tripolar, traslado o retiro de redes, trabajos o mantención para evitar hurtos (cajas u otros), puesta en servicio de transformador.
- Despeje de red: poda y tala.
- Operación de camión grúa y capacho.
- Uso de elementos de protección personal tales como: zapatos de seguridad, casco de seguridad, traje para lluvia, cubre calzado, guantes de cuero (mosquetero y protector), guantes de goma MT/BT, lentes de seguridad, chaleco reflectante, cordel mensajero y de rescate, cinturón, estrobo de seguridad y manguillas para BT.
- Operación de equipos (MT/BT)
- Materiales y sus usos.
- Protecciones de los equipos.
- Periodicidad de mantención de herramientas y equipos.
- Manejo de escaleras.
- Saber hacer nudos y amarras.
- Calificación de los integrantes de la brigada.
- Identificación y Prevención de Riesgos tales como: caídas desde distinto nivel, caídas desde el mismo nivel, de proyección de partículas, de sobreesfuerzos, de exposición al arco eléctrico, de atrapamiento, de golpes, de tránsito, de electrocución y radiación UV.
- Primeros auxilios: resucitación, rescate a postes, rescate en cámaras y Procedimiento para Actuar en Caso de Accidentes por Electrocutamiento y accidentes de tránsito.
- Manejo de botiquín.
- Aspectos de seguridad vial
- Funcionamiento normal y anómalo del vehículo.
- Uso de extintores.
- Manejo de equipo de comunicaciones.
- Conocimientos reglamentarios necesarios para cumplir la competencia:
- Reglamento de Operación
- Permisos de Trabajo y Permisos Preventivos y sus implicancias legales.
- Protocolo de Comunicación.
- Políticas de calidad (Norma ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad).
- Políticas Medio Ambientales (Norma ISO 14000 Sistemas de Gestión Ambiental).
- Políticas de Seguridad (Norma OHSAS 18.001 Occupational Health and Safety Assessment Series)
- Conocimiento de NCH 2412 (gestión de Pymes)
- Conoce los procedimientos para asegurar la comprensión de los trabajadores de los riesgos de su trabajo.
- Decreto 40 de la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.
- Normativas internas de la empresa.
- Contrato o reglamento para Empresas contratistas, incluye aspectos generales de Prevención de Riesgos que estas empresas deben cumplir: Programa de Prevención de Riesgos, capacitación en materias de seguridad, condiciones del Experto en Prevención de Riesgos, entre otros.
- Conocimientos generales del Código del Trabajo, tales como: contrato de trabajo, jornada laboral, horas extraordinarias, descansos, licencias médicas, vacaciones, remuneraciones, feriado anual y permisos, reglamento interno, capacitación laboral, seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, entre otros.
- Ley N 20.123 Ley de Subcontratación
- Ley del Tránsito.
- Ley N 20.001, Ley de manejo manual de carga.
- Decreto Supremo N 594, Condiciones ambientales en el lugar de trabajo
- Normas SEC: Cumplir con lo señalado en el Decreto Supremo N 92, del año 1983 y la NSEC 5 en 71, Norma de corrientes fuertes.

Habilidades

- Atención y concentración.
- Comprensión de instrucciones.
- Comprensión de lectura.
- Distinguir información relevante de lo accesorio en distintos tipos de documentos con información compleja.
- Habilidad para expresarse verbalmente.
- Negociación.
- Redacción en forma clara y precisa.
- Habilidad para interpretar nuevos requerimientos de la empresa.
- Habilidad para interactuar con las diferentes áreas y departamentos de la empresa.
- Planificación de actividades.
- Habilidad para impartir instrucciones.
- Habilidad para generar relaciones interpersonales que contribuyan al trabajo en equipo.
- Detectar y diagnosticar estado de ánimo de integrantes de la brigada.
- Capacidad para asumir otros puntos de vista.

- Habilidad para dar cuenta de las actividades del personal.
- Correcta dicción y habilidad para transmitir información.
- Acuciosidad.
- Capacidad para desarrollar el trabajo en forma metódica y ordenada.
- Capacidad resolutive.
- Tomar acciones correctivas efectivas, en situaciones inesperadas y poco controladas.
- Capacidad analítica y de rápida reacción ante emergencias.
- Manejo de situaciones estresantes.(trabajo bajo presión)
- Tolerancia a la frustración.
- Identificar, rectificar y reportar en forma verbal y/o escrita, situaciones que no se encuentren en los procedimientos de la empresa.
- Habilidad en el uso correcto de equipos de trabajo tales como: voltímetro, multitester, amperímetro de tenazas, detector de tensión, tierras de trabajo, pértiga, teclé, rotador, faseador y Load Buster
- Reconocimiento de estado de herramientas, materiales y equipos.
- Habilidad para comunicarse usando radio VHF u otro sistema de comunicación.
- Conducción segura y eficiente.

Nombre UCL: SUPERVISAR ACCIONES (TAREAS) DE MANTENIMIENTO Y CORRECCIONES	
Código UCL: U-3510-7413-032-V01	
Fecha de Vigencia: 30/04/2015	Estado Actual: Vigente
Actividades clave	
1.- Anticipar y controlar situaciones en el desarrollo de la tarea	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer seguimiento en terreno de la ejecución de cada etapa del Programa de Trabajo, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 2. Detectar dificultades, atrasos, anomalías, errores, factores de riesgo u omisiones en el desarrollo de los trabajos, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 3. Rectificar trabajos en caso de demoras, incapacidad operativa, contingencias, nuevas prioridades u otros, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 4. Brindar orientaciones para la resolución de dificultades, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 5. Asegurar condiciones de operación, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.
2.- Retroalimentar las tareas específicas de mantenimiento y corrección	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar estado de avance de los trabajos, según Programa de Trabajo, Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 2. Reconocer e informar tareas que contribuyan a alcanzar los resultados esperados, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 3. Retroalimentar tareas y conductas durante la ejecución, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 4. Reconocer y comunicar falencias, errores, omisiones e incumplimientos, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 5. Realizar un análisis de mejores prácticas según el Programa de Trabajo específico, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.
3.- Generar y mantener bitácora de las tareas de mantenimiento	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar etapas realizadas, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 2. Registrar dificultades, atrasos, anomalías, errores, factores de riesgo u omisiones en el desarrollo de los trabajos, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 3. Registrar modificaciones al Programa de Trabajo, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

1.- Anticipar y controlar situaciones en el desarrollo de la tarea

- Procura la optimización de recursos y mejoramiento continuo de los procesos.
- Rectifica trabajos intentando dejar valor agregado en el servicio.
- Brinda orientaciones que se acomoden al sistema de trabajo de los integrantes de la brigada.
- Informa oportuna y correctamente a cada uno de los integrantes de la brigada cualquier eventualidad de cada actividad.
- Solicita cambio y relevo de funciones en el caso que sea necesario asegurándose un eficiente resultado.
- Pide apoyo cuando es necesario.
- Es asertivo al tomar decisiones.
- Frecuentemente logra el convencimiento de los integrantes de la brigada.
- Genera confianza y credibilidad, que le permiten convencer a los integrantes de la brigada acerca de sus argumentos.
- Es reconocido a nivel organizacional por sus habilidades para obtener el apoyo requerido que haga llevar a cabo sus objetivos e implementar ideas que favorezcan resultados.
- Retroalimenta con información clara y precisa a las personas de la institución y difunde los aprendizajes.
- Analiza permanentemente el proceso de trabajo (uso de recursos, productividad, fallas repetidas y seguridad).
- Atiende topología del terreno, condiciones climáticas, tráfico vehicular y el hecho de encontrarse en una zona conflictiva de riesgo criminal previamente identificada para implementar acciones de resguardo.
- Asegura el correcto y adecuado desarrollo de actividades y operaciones en toda la cadena de mantenimiento.
- Fomentar el uso de EPP

2.- Retroalimentar las tareas específicas de mantenimiento y corrección

- Fomenta y estimula el trabajo bien ejecutado y terminado.
- Generalmente cumple con los estándares de calidad en su trabajo a pesar de la presión del tiempo.
- Es capaz de mejorar su estilo de trabajo cuando otros le dan alternativas.
- Retroalimenta a brigada sobre desviaciones en trabajos.
- Reconoce logros y avances oportunamente.
- Comunica falencias, errores, omisiones e incumplimientos, en forma oportuna, clara, directa, criteriosa y asertiva.
- Identifica instancias de mejoramiento en conjunto y oportunidades para adelantarse en el desarrollo de un trabajo exitoso, involucrando a su equipo de trabajo, siendo esto una práctica constante.
- Investiga permanentemente y se encuentra alerta ante nuevas oportunidades.
- Frecuentemente logra el convencimiento de los integrantes de la brigada.
- Genera confianza y credibilidad, que le permiten convencer a los integrantes de la brigada acerca de sus argumentos.
- Retroalimenta con información clara y precisa a las personas de la institución y difunde los aprendizajes.
- Fomenta y estimula el trabajo bien ejecutado y terminado, resguardando la seguridad de cada uno de los integrantes de la brigada.
- Deja registros auténticos, claros y útiles para otros colaboradores.
- Muestra preocupación por mejorar su desempeño laboral, siendo capaz de incorporar mejoras cuando otros se lo plantean, dejando registro de esto en documento pertinente.
- Provee a toda la comunidad de los servicios de mantenimiento, estándares de calidad en seguridad, cuidado medioambiental y prevención de riesgos.
- Es un ejemplo con su conducta segura.
- Registra e informa errores, con el objeto de evitar cometerlos en el futuro.

3.- Generar y mantener bitácora de las tareas de mantenimiento

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

- Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia:
- Lineamientos de operación.
- Objetivos y metas de los distintos tipos de brigada de los servicios de mantenimiento.
- Procedimientos y reglas internas del área de trabajo y de las complementarias.
- Sabe leer, comprender e interpretar diferentes tipos de documentos de carácter complejo.
- Razonamiento matemático y cálculo mental en la operación de los programas de trabajo diario.
- Trabajo en líneas desenergizadas
- Trabajo a potencial (a distancia y en contacto)
- Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:
- Conocimientos de electricidad básica (adquiridos en la experiencia práctica o bien por medio de estudios formales)
- Orden de Trabajo u Orden de Servicio (OT-OS).
- Solicitud de Atención (SDA).
- Componentes Generales del sistema eléctrico.
- Simbología de instalaciones eléctricas.

- Conocer sobre trabajos programados típicos en media y baja tensión tales como: instalación o aumento de capacidad en Transformador Compañía y Transformador Particular, mantención, limpieza, cambio o montaje de transformador (caja, aceite, taps), cambio o reparación de malla de puesta a tierra de protección, retiro y traslado de transformador.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de mantenimiento tales como: instalación reparación, traslado o retiro de equipos de operación de la red, mantenimiento, reparación, traslado, retiro, cambio o aumento de capacidad de equipos de medida, instalación de protecciones en redes.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de cambio de elementos de la red tales como: trabajos de puentes en redes, instalación, cambio o reparación de PPF, crucetas, conductores en redes, cambio o trabajos de límite de zona, cambio de tablero, monta fusibles, aisladores en redes.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de Redes MT o BT tales como: refuerzo o mejoramiento de la red o cambio a tripolar, traslado o retiro de redes, trabajos o mantención para evitar hurtos (cajas u otros), puesta en servicio de transformador.
- Despeje de red: poda y tala.
- Operación de camión grúa y capacho.
- Uso de elementos de protección personal tales como: zapatos de seguridad, casco de seguridad, traje para lluvia, cubre calzado, guantes de cuero (mosquetero y protector), guantes de goma MT/BT, lentes de seguridad, chaleco reflectante, cordel mensajero y de rescate, cinturón, estrobo de seguridad y manguillas para BT.
- Operación de equipos (MT/BT)
- Materiales y sus usos.
- Protecciones de los equipos.
- Periodicidad de mantención de herramientas y equipos.
- Manejo de escaleras.
- Saber hacer nudos y amarras.
- Calificación de los integrantes de la brigada.
- Identificación y Prevención de Riesgos tales como: caídas desde distinto nivel, caídas desde el mismo nivel, de proyección de partículas, de sobreesfuerzos, de exposición al arco eléctrico, de atrapamiento, de golpes, de tránsito, de electrocución y radiación UV.
- Primeros auxilios: resucitación, rescate a postes, rescate en cámaras y Procedimiento para Actuar en Caso de Accidentes por Electrocutamiento y accidentes de tránsito.
- Manejo de botiquín.
- Aspectos de seguridad vial
- Funcionamiento normal y anómalo del vehículo.
- Uso de extintores.
- Manejo de equipo de comunicaciones.
- Conocimientos reglamentarios necesarios para cumplir la competencia:
- Reglamento de Operación
- Permisos de Trabajo y Permisos Preventivos y sus implicancias legales.
- Protocolo de Comunicación.
- Políticas de calidad (Norma ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad).
- Políticas Medio Ambientales (Norma ISO 14000 Sistemas de Gestión Ambiental).
- Políticas de Seguridad (Norma OHSAS 18.001 Occupational Health and Safety Assessment Series)
- Conocimiento de NCH 2412 (gestión de Pymes)
- Conoce los procedimientos para asegurar la comprensión de los trabajadores de los riesgos de su trabajo.
- Decreto 40 de la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.
- Normativas internas de la empresa.
- Contrato o reglamento para Empresas contratistas, incluye aspectos generales de Prevención de Riesgos que estas empresas deben cumplir: Programa de Prevención de Riesgos, capacitación en materias de seguridad, condiciones del Experto en Prevención de Riesgos, entre otros.
- Conocimientos generales del Código del Trabajo, tales como: contrato de trabajo, jornada laboral, horas extraordinarias, descansos, licencias médicas, vacaciones, remuneraciones, feriado anual y permisos, reglamento interno, capacitación laboral, seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, entre otros.
- Ley N 20.123 Ley de Subcontratación
- Ley del Tránsito.
- Ley N 20.001, Ley de manejo manual de carga.
- Decreto Supremo N 594, Condiciones ambientales en el lugar de trabajo
- Normas SEC: Cumplir con lo señalado en el Decreto Supremo N 92, del año 1983 y la NSEC 5 en 71, Norma de corrientes fuertes.

Habilidades

- Atención y concentración.
- Comprensión de instrucciones.
- Comprensión de lectura.
- Distinguir información relevante de lo accesorio en distintos tipos de documentos con información compleja.
- Habilidad para expresarse verbalmente.
- Negociación.
- Redacción en forma clara y precisa.
- Habilidad para interpretar nuevos requerimientos de la empresa.
- Habilidad para interactuar con las diferentes áreas y departamentos de la empresa.
- Planificación de actividades.
- Habilidad para impartir instrucciones.
- Habilidad para generar relaciones interpersonales que contribuyan al trabajo en equipo.
- Detectar y diagnosticar estado de ánimo de integrantes de la brigada.

- Capacidad para asumir otros puntos de vista.
- Habilidad para dar cuenta de las actividades del personal.
- Correcta dicción y habilidad para transmitir información.
- Acuciosidad.
- Capacidad para desarrollar el trabajo en forma metódica y ordenada.
- Capacidad resolutoria.
- Tomar acciones correctivas efectivas, en situaciones inesperadas y poco controladas.
- Capacidad analítica y de rápida reacción ante emergencias.
- Manejo de situaciones estresantes.(trabajo bajo presión)
- Tolerancia a la frustración.
- Identificar, rectificar y reportar en forma verbal y/o escrita, situaciones que no se encuentren en los procedimientos de la empresa.
- Habilidad en el uso correcto de equipos de trabajo tales como: voltímetro, multitester, amperímetro de tenazas, detector de tensión, tierras de trabajo, pértiga, teclé, rotador, faseador y Load Buster
- Reconocimiento de estado de herramientas, materiales y equipos.
- Habilidad para comunicarse usando radio VHF u otro sistema de comunicación.
- Conducción segura y eficiente.

Nombre UCL: TRASLADAR A BRIGADA Y MANTENER VEHÍCULO		
Código UCL: U-3510-7413-033-V01		
Fecha de Vigencia: 30/04/2015	Estado Actual: Vigente	
Actividades clave		

1.- Trasladar brigada a lugar de trabajo	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar ruta pertinente hacia el lugar de trabajo, considerando condiciones del tránsito, hora, clima y otras determinantes, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 2. Conducir vehículo resguardando la seguridad y leyes de tránsito, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 3. Estacionar el vehículo en el lugar de trabajo, verificando no obstaculizar el paso de otros vehículos y peatones, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.
2.- Mantener vehículo de trabajo	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener documentación, herramientas y equipos de seguridad del vehículo de trabajo, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 2. Informar los requerimientos de mantenimiento o reparación del vehículo en caso de falla, según condiciones del fabricante, Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa. 3. Registrar reparaciones y tareas de mantenimientos hechas al vehículo, según Protocolo, área de negocio, requerimientos del cliente y procedimientos de la empresa.

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

1.- Trasladar brigada a lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene una conducta prudente y deferente con los demás conductores, resguardando la imagen de la empresa. • Solicita con amabilidad o cortesía el traslado de vehículos u otros objetos obstaculizadores a quién corresponda. • Solicita colaboración a los integrantes de la brigada en las actividades que considera necesarias. • Reacciona ante problemas que se presentan en la conducción, incluyendo la superación de obstáculos, en forma alerta y responsable. • Conduce siempre a la defensiva: mantiene la distancia, velocidad, señalización y al adelantar a otros vehículos, maniobrando hábilmente. • Resguarda la seguridad de los pasajeros, exigiendo uso de cinturón de seguridad. • Prevé situaciones riesgosas en el tránsito y establece conductas en consecuencia. • Mantiene un estado personal óptimo para la conducción segura (salud, descanso, alimentación, lucidez). • Utiliza aparato manos libres de teléfono celular al momento de conducir. (Uso adecuado de radio VHF) • Estaciona el vehículo lo más cercano posible al lugar de trabajo y en un lugar óptimo, resguardando el uso de los espacios por parte de las demás personas y vehículos.
2.- Mantener vehículo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica periódicamente que el vehículo se encuentre en condiciones óptimas (aseo, neumáticos, asientos, etc.). • Comunica a los integrantes de la brigada situaciones anómalas de manera responsable y oportuna. • Mantiene documentación personal vigente. • Mantiene condiciones operativas del vehículo de trabajo, tales como documentación, aspectos mecánicos básicos, equipo de trabajo y seguridad, herramientas y materiales.

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

- Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia:
- Lineamientos de operación.
- Objetivos y metas de los distintos tipos de brigada de los servicios de mantenimiento.
- Procedimientos y reglas internas del área de trabajo y de las complementarias.
- Sabe leer, comprender e interpretar diferentes tipos de documentos de carácter complejo.
- Razonamiento matemático y cálculo mental en la operación de los programas de trabajo diario.
- Trabajo en líneas desenergizadas
- Trabajo a potencial (a distancia y en contacto)
- Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:
- Conocimientos de electricidad básica (adquiridos en la experiencia práctica o bien por medio de estudios formales)
- Orden de Trabajo u Orden de Servicio (OT-OS).
- Solicitud de Atención (SDA).
- Componentes Generales del sistema eléctrico.
- Simbología de instalaciones eléctricas.
- Conocer sobre trabajos programados típicos en media y baja tensión tales como: instalación o aumento de capacidad en Transformador Compañía y Transformador Particular, mantención, limpieza, cambio o montaje de transformador (caja, aceite, taps), cambio o reparación de malla de puesta a tierra de protección, retiro y traslado de transformador.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de mantenimiento tales como: instalación reparación, traslado o retiro de equipos de operación de la red, mantenimiento, reparación, traslado, retiro, cambio o aumento de capacidad de equipos de medida, instalación de protecciones en redes.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de cambio de elementos de la red tales como: trabajos de puentes en redes, instalación, cambio o reparación de PPF, crucetas, conductores en redes, cambio o trabajos de límite de zona, cambio de tablero, monta fusibles, aisladores en redes.
- Conocer sobre trabajos programados típicos de Redes MT o BT tales como: refuerzo o mejoramiento de la red o cambio a tripolar, traslado o retiro de redes, trabajos o mantención para evitar hurtos (cajas u otros), puesta en servicio de transformador.
- Despeje de red: poda y tala.
- Operación de camión grúa y capacho.
- Uso de elementos de protección personal tales como: zapatos de seguridad, casco de seguridad, traje para lluvia, cubre calzado, guantes de cuero (mosquetero y protector), guantes de goma MT/BT, lentes de seguridad, chaleco reflectante, cordel mensajero y de rescate, cinturón, estrobo de seguridad y manguillas para BT.
- Operación de equipos (MT/BT)
- Materiales y sus usos.
- Protecciones de los equipos.
- Periodicidad de mantención de herramientas y equipos.
- Manejo de escaleras.
- Saber hacer nudos y amarras.
- Calificación de los integrantes de la brigada.
- Identificación y Prevención de Riesgos tales como: caídas desde distinto nivel, caídas desde el mismo nivel, de proyección de partículas, de sobreesfuerzos, de resucitación al arco eléctrico, de atrapamiento, de golpes, de tránsito, de electrocución y radiación UV.
- Primeros auxilios: resucitación, rescate a postes, rescate en cámaras y Procedimiento para Actuar en Caso de Accidentes por Electrocutamiento y accidentes de tránsito.
- Manejo de botiquín.
- Aspectos de seguridad vial
- Funcionamiento normal y anómalo del vehículo.
- Uso de extintores.
- Manejo de equipo de comunicaciones.
- Conocimientos reglamentarios necesarios para cumplir la competencia:
- Reglamento de Operación
- Permisos de Trabajo y Permisos Preventivos y sus implicancias legales.
- Protocolo de Comunicación.
- Políticas de calidad (Norma ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad).
- Políticas Medio Ambientales (Norma ISO 14000 Sistemas de Gestión Ambiental).
- Políticas de Seguridad (Norma OHSAS 18.001 Occupational Health and Safety Assessment Series)
- Conocimiento de NCH 2412 (gestión de Pymes)
- Conoce los procedimientos para asegurar la comprensión de los trabajadores de los riesgos de su trabajo.
- Decreto 40 de la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.
- Normativas internas de la empresa.
- Contrato o reglamento para Empresas contratistas, incluye aspectos generales de Prevención de Riesgos que estas empresas deben cumplir: Programa de Prevención de Riesgos, capacitación en materias de seguridad, condiciones del Experto en Prevención de Riesgos, entre otros.
- Conocimientos generales del Código del Trabajo, tales como: contrato de trabajo, jornada laboral, horas extraordinarias, descansos, licencias médicas, vacaciones, remuneraciones, feriado anual y permisos, reglamento interno, capacitación laboral, seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, entre otros.
- Ley N 20.123 Ley de Subcontratación
- Ley del Tránsito.
- Ley N 20.001, Ley de manejo manual de carga.
- Decreto Supremo N 594, Condiciones ambientales en el lugar de trabajo
- Normas SEC: Cumplir con lo señalado en el Decreto Supremo N 92, del año 1983 y la NSEC 5 en 71, Norma de corrientes fuertes.

Habilidades

- Atención y concentración.
- Comprensión de instrucciones.
- Comprensión de lectura.
- Distinguir información relevante de lo accesorio en distintos tipos de documentos con información compleja.
- Habilidad para expresarse verbalmente.
- Negociación.
- Redacción en forma clara y precisa.
- Habilidad para interpretar nuevos requerimientos de la empresa.
- Habilidad para interactuar con las diferentes áreas y departamentos de la empresa.
- Planificación de actividades.
- Habilidad para impartir instrucciones.
- Habilidad para generar relaciones interpersonales que contribuyan al trabajo en equipo.
- Detectar y diagnosticar estado de ánimo de integrantes de la brigada.
- Capacidad para asumir otros puntos de vista.
- Habilidad para dar cuenta de las actividades del personal.
- Correcta dicción y habilidad para transmitir información.
- Acuciosidad.
- Capacidad para desarrollar el trabajo en forma metódica y ordenada.
- Capacidad resolutive.
- Tomar acciones correctivas efectivas, en situaciones inesperadas y poco controladas.
- Capacidad analítica y de rápida reacción ante emergencias.
- Manejo de situaciones estresantes.(trabajo bajo presión)
- Tolerancia a la frustración.
- Identificar, rectificar y reportar en forma verbal y/o escrita, situaciones que no se encuentren en los procedimientos de la empresa.
- Habilidad en el uso correcto de equipos de trabajo tales como: voltímetro, multitester, amperímetro de tenazas, detector de tensión, tierras de trabajo, pértiga, teclé, rotador, faseador y Load Buster.
- Reconocimiento de estado de herramientas, materiales y equipos.
- Habilidad para comunicarse usando radio VHF u otro sistema de comunicación.
- Conducción segura y eficiente.