



MARCO DE

# CUALIFICACIONES

TÉCNICO-PROFESIONAL

CUALIFICACIÓN:

GESTIÓN PROCESO DE PÉRDIDA,  
CORTE Y REPOSICIÓN DE  
CONSUMO

NIVEL | SECTOR  
4 MCTP | ENERGÍA



## Contenido

- 4 Presentación
- 7 Cualificación de Nivel 4 del MCTP
- 8 Descriptores del Nivel 4 del MCTP
- 11 Cualificación: Gestión Proceso de Pérdida, Corte y Reposición de Consumo de Nivel 4 MCTP
- 11 Competencias Laborales que componen la Cualificación
- 13 Descripción General de la Cualificación
- 14 Campo Laboral relacionado a la Cualificación
- 14 Contexto de Desempeño de la Cualificación
- 15 Ubicación de la Cualificación en el Nivel 4 del MCTP
- 18 Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación
- 22 Análisis Funcional
- 24 Ruta Formativo Laboral
- 26 Anexo: Organización de la información de las Unidades de Competencias Laborales (UCL) que constituyen la Cualificación: “Gestión Proceso de Pérdida, Corte y Reposición de Consumo”



# PRESENTACIÓN

El objetivo de un Marco de Cualificaciones es articular y flexibilizar los sistemas de educación y formación para dar respuestas, de manera oportuna y pertinente, a las demandas que surgen desde el mundo del trabajo. Impulsar un Sistema de Cualificaciones permite transparentar y organizar los procesos de aprendizaje, facilitando la construcción de trayectorias laborales a lo largo de la vida y contribuyendo a una educación inclusiva y de calidad.

Es así que este marco enfrenta el desafío de promover la articulación y vinculación entre el mundo educativo y el mundo productivo, otorgando mayor visibilidad y valoración a la formación técnico profesional.

El Marco de Cualificaciones Técnico-Profesional (MCTP) es la matriz de resultados de aprendizaje genéricos o transversales del ámbito técnico profesional y vocacional. Es universal, pues se aplica a las capacidades de las personas para trabajar en cualquier sector productivo de la economía.

¿Qué relación tiene el MCTP con el conjunto de Cualificaciones definidas por los sectores productivos?

El poblamiento de un Marco de Cualificaciones se realiza en base a las necesidades de un sector económico o de un país con Cualificaciones propias. Las Cualificaciones corresponden a aquellos conocimientos, habilidades y competencias de una persona, que le permiten desempeñarse en un ámbito profesional, en conformidad a un determinado nivel previamente establecido.

Las Cualificaciones se relacionan entre sí configurando posibles trayectorias de desarrollo de competencias denominadas Rutas Formativo Laborales. Una Ruta Formativo Laboral es una herramienta que permite identificar gráficamente las Cualificaciones, los perfiles ocupacionales que las conforman, así como las relaciones verticales y horizontales existentes entre ellos. De esta manera se pueden visualizar las posibilidades de movilidad a través del desarrollo laboral y/o formativo de una persona.



Las personas pueden desarrollar los resultados de aprendizaje de una Cualificación de diversas maneras: por la vía formal, no formal e informal. Esto quiere decir que pueden haber logrado sus competencias mediante la experiencia laboral, mediante la oferta de formación para el trabajo (programas de oficios, cursos de capacitación, etc.), mediante estudios de nivel secundario otorgados en la Educación Media Técnico- Profesional (EMTP), y/o a través de la educación terciaria. Por ello es importante que pueda obtener el reconocimiento de las Cualificaciones que han conseguido. Además, esto debe evidenciarse a través de algún tipo de credencial o certificación.

Se espera que el desarrollo de una política de cualificaciones impulse el aumento de los mecanismos y procesos de reconocimiento de Cualificaciones con carácter formal, de modo que se facilite a las personas continuar desarrollándose a lo largo de la vida. Ello aumentaría la flexibilidad del sistema educativo y favorecería la movilidad de las personas.

Las Cualificaciones se presentan en un formato llamado Ficha de Cualificación y se encuentran ordenadas por Ruta Formativo Laboral y por Sector.

Las Fichas pueden ser usadas como referencia con distintos propósitos, entre ellos para procesos de diseño curricular, para el diseño de procesos de enseñanza aprendizaje y para procesos de evaluación de esos aprendizajes (1).

*Esta Ficha de Cualificación Gestión Proceso de Pérdida, Corte y Reposición de Consumo corresponde a la Ruta Formativo Laboral de Procesos de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico del Sector Energía.*

# CUALIFICACIÓN DE NIVEL 4 DEL MCTP

**Las personas que se ubican en este nivel pueden:**

*Prevenir y diagnosticar problemas complejos de acuerdo a parámetros, generar y aplicar soluciones, planificar y administrar los recursos, desempeñarse con autonomía en actividades y funciones especializadas y supervisar a otros.*

# DESCRIPTORES DEL NIVEL 4 DEL MCTP

## HABILIDADES

Refiere a las capacidades para desarrollar prácticas, aplicando el conocimiento y la información para resolver problemas e interactuar con otros en un determinado contexto disciplinario o profesional.

### Información:

- Analiza críticamente y genera información de acuerdo a criterios y parámetros establecidos para responder a las necesidades propias de sus funciones.
- Evalúa la calidad de la información y elabora argumentos para la toma de decisiones en el ámbito de sus funciones.

### Resolución de Problemas:

- Previene y diagnostica problemas complejos de acuerdo a parámetros establecidos en diversos contextos propios de un área de especialización.
- Genera, adapta y aplica soluciones a problemas complejos, propios de un área especializada en diversos contextos, de acuerdo a parámetros establecidos.

### Uso de Recursos:

- Selecciona y utiliza recursos materiales y técnicas específicas para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en diversos contextos.
- Planifica y administra recursos y la aplicación de procedimientos y técnicas.
- Aplica y evalúa operaciones, procedimientos y técnicas específicas de una función de acuerdo a parámetros establecidos e innovando para su optimización.

### Comunicación:

- Comunica y recibe información especializada de su área y otras afines, a través de medios y soportes adecuados en diversos contextos.

## APLICACIÓN EN CONTEXTO

Refiere a la capacidad del individuo para desempeñarse en las funciones propias de una actividad, disciplina o área profesional que implica un nivel determinado de autonomía, responsabilidad y toma de decisiones. Además, refiere a la capacidad de trabajar colaborativamente con otros.

### Trabajo con otros:

- Trabaja colaborativamente en funciones o procesos específicos de su área, coordinándose con equipos de trabajo en diversos contextos.
- Planifica y coordina equipos de trabajo en actividades propias de su área en diversos contextos.

### Autonomía:

- Se desempeña con autonomía en actividades y funciones especializadas en diversos contextos afines a su área.
- Supervisa a otros en actividades y funciones propias de su área.
- Toma decisiones que inciden en el quehacer de otros, acordes a sus funciones y en diversos contextos.
- Evalúa el proceso y los resultados del quehacer propio y el de otros, de acuerdo a parámetros establecidos para retroalimentar las prácticas.
- Moviliza recursos para la actualización de sus conocimientos y habilidades para su desarrollo profesional.

### Ética y Responsabilidad:

- Actúa de acuerdo a las normas y protocolos que guían su desempeño y reconoce el impacto que la calidad de su trabajo tiene sobre el proceso y la organización.
- Responde por el cumplimiento de los procedimientos y resultados de sus acciones y de otros, de acuerdo a sus funciones.
- Comprende y valora las implicancias de sus acciones sobre la salud y la vida, la organización, la sociedad y el medio ambiente.
- Actúa y guía a otros de acuerdo a sus conocimientos, experticia y alcance de las funciones.

## CONOCIMIENTOS

Refiere al dominio de conceptos, símbolos y sistemas conceptuales sobre objetos, hechos, principios, fenómenos, procedimientos, procesos y operaciones, propios de un área ocupacional disciplinaria. Consideran integralmente la amplitud (general/específico) o profundidad (básico/especializado) que domina el sujeto en relación al objeto y el propósito del conocimiento para el desempeño, en un ámbito laboral definido. Implica además, el conocimiento de las tendencias de los avances provenientes del ámbito científico/ tecnológico que existen y que podrían afectar su quehacer.

### Conocimientos:

- Demuestra conocimientos especializados de su área, las tendencias de desarrollo e innovación, así como, conocimientos generales de áreas afines para el desempeño de sus funciones.



# CUALIFICACIÓN:

*Gestión Proceso de Pérdida,  
Corte y Reposición de Consumo  
de Nivel 4 MCTP*

*Este documento presenta la Cualificación  
Gestión Proceso de Pérdida, Corte y Reposición  
de Consumo los perfiles ocupacionales, competencias,  
contexto de desempeño, ocupaciones y campo laboral.*



## Competencias Laborales que Componen la Cualificación

Desarrollada por	Fundación Chile
Basado en	Catálogo Nacional ChileValora
Nivel del MCTP	4
Sector	Suministro de Gas, Electricidad y Agua
Subsector	Distribución y Comercialización Eléctrica
Área productiva o proceso	Procesos de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico
Perfil(es) ocupacional(es)	Inspector de pérdida de consumo eléctrico (Código: P-3510-3131-006-V02) Supervisor de pérdida de consumo eléctrico (Código: P-3510-3131-007-V02) Supervisor de corte y reposición (Código: P-3510-7413-009-V01)

Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<b>U-3510-3131-014-V02</b> Preparar actividades de inspección de pérdida de Consumo eléctrico, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente.
	<b>U-3510-3131-024-V01</b> Ejecutar inspección de pérdida en empalmes y/o Acometidas, de acuerdo a procedimientos de la Operación y normativa legal vigente.
	<b>U-3510-3131-017-V02</b> Planificar plan de inspección de pérdida de consumo eléctrico, de acuerdo a procedimientos de la operación, comportamiento técnico, comercial y normativa legal vigente.
	<b>U-3510-3131-018-V02</b> Controlar el plan de inspección de pérdida de Consumo eléctrico, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente.



**U-3510-7413-021-V01**

Preparar trabajos de corte y reposición del suministro eléctrico de acuerdo a planificación de corte y reposición, procedimientos técnicos de corte y reposición, normas de prevención de riesgos y medio ambiente, normativa eléctrica vigente.

**U-3510-7413-022-V01**

Controlar y reportar proceso de corte y reposición de suministro eléctrico de acuerdo a procedimientos de la empresa, planificación técnica, lineamientos y políticas de prevención de riesgos y medio ambiente y normativa eléctrica vigente.

---

Ocupaciones correspondientes

- Inspector de control de energía
- Inspector de control de pérdidas
- Inspector de pérdidas
- Inspector de consumo no registrado
- Supervisor de control de energía
- Supervisor de control de pérdidas
- Supervisor de pérdidas
- Supervisor de inspección de pérdidas
- Supervisión de inspección de consumos no registrados
- Supervisor de inspección de clientes masivos
- Supervisor de inspección de clientes especiales coordinador de control de pérdidas
- Supervisor comercial de corte y reposición
- Supervisor en terreno de corte y reposición

---

Número Versión

01

---

*El detalle de los Perfiles Ocupacionales y sus UCL están disponibles en el Anexo de este documento.*



## Descripción General de la Cualificación:

### Las personas que cuentan con esta Cualificación pueden:

Identificar pérdidas de energía en empalmes y/o acometidas de locaciones domiciliarias o industriales, reportando esas anomalías a los clientes y a su supervisor directo, coordinando la normalización de ésta. Suele desempeñarse en empresas de distribución eléctrica en el proceso de pérdida de consumo de energía, trabajando de manera autónoma en actividades específicas, en contextos conocidos y colaborativamente con un ayudante. Necesitan una supervisión esporádica y reporta sus actividades desarrolladas a su jefatura directa, a quien da cuenta de su planificación de las rutas de inspección de pérdida de empalmes en instalaciones domiciliarias, industriales o de eventos públicos, así como del cumplimiento de las labores establecidas, controlando en terreno o de manera virtual la inspección y los recursos disponibles para el desarrollo óptimo de sus actividades.

Para cumplir con estas funciones, son capaces de preparar las actividades de inspección de pérdida de consumo eléctrico y ejecutar las inspecciones en empalmes y/o acometidas. Planifican los planes de inspección controlándolo durante su desarrollo y preparan trabajos de corte y reposición del suministro eléctrico, reportando el proceso de corte y reposición del suministro de acuerdo a procedimientos de la empresa, planificación técnica, lineamientos y políticas de prevención de riesgos, medio ambiente y normativa eléctrica vigente.

Trabaja con autonomía organizando el trabajo propio de la gestión de pérdidas y dirigiendo a equipos según sea el área de especialización. Es capaz generar, adaptar y aplicar soluciones a problemas complejos, propios del control del consumo de suministros eléctricos, en diversos contextos, de acuerdo a parámetros claramente definidos. Toma decisiones que inciden en el quehacer de otros, acordes a sus funciones y en diversos contextos.



## Campo Laboral relacionado a la Cualificación:

El campo laboral específico de esta Cualificación del sector productivo de la Distribución y Comercialización Eléctrica corresponde al área Procesos de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico.

## Contexto de Desempeño de la Cualificación:

*A continuación, se presentan las características generales del trabajo, así como los recursos e infraestructura asociados a esta Cualificación.*

Las personas que cuentan con esta Cualificación trabajan en empresas de distribución eléctrica en procesos de pérdida de consumo de energía, tanto en terreno, es decir en zonas industriales y domiciliarias, como también en oficinas planificando el trabajo y dando soluciones a clientes. Gestiona equipos de trabajo en ambos contextos de desempeño, operativizando los procesos de corte y reposición del suministro eléctrico y planificando las rutas de inspección de pérdida en empalmes.

Estos trabajadores, que se desempeñan como supervisores comerciales y de terreno en el control de energía, verifican los elementos de protección personal e implementos de seguridad a utilizar en las actividades de inspección, registrando la información en formulario de viabilidad técnica y condiciones de seguridad. Solicitan a los clientes la autorización para la realización de las operaciones de inspección en locaciones domiciliarias o industriales, registrando cada detalle de las condiciones del entorno, empalme, medidor e instalaciones de la locación, registrando las variaciones del consumo eléctrico, tales como, consumo no registrado (CNR), consumo no facturado (CNF), supervisando la ejecución de trabajos de inspección y normalización en terreno o de manera virtual a través de plataforma, GPS y teléfono, entregando las retroalimentaciones e instrucciones adicionales a inspectores, considerando variables del terreno, anomalías presentes o comportamiento de clientes, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente.

Las herramientas y maquinarias que utilizan para realizar su trabajo involucran, guantes, zapatos de seguridad, herramientas manuales (alicates y destornilladores), amperímetro, multímetro, casco, antiparras, overol, smartphone, software comercial, plataforma de geolocalización, Office, base de datos de clientes,



computadores, impresoras, teléfonos, insumos de escritorio, software de biblioteca digital, de cuantificación de atenciones/tiempo y de registro de atención, entre otros.

Para desarrollar sus funciones se relacionan con sus pares y subordinados tanto de forma oral como escrita, en forma efectiva, utilizando un lenguaje técnico, claro y con un lenguaje informal cuando las circunstancias lo sugieren, favoreciendo la integración de las personas, el trabajo colaborativo y facilitando el establecimiento de un clima de confianza en su equipo de trabajo.

En este contexto, se desempeñan con autonomía en la coordinación y supervisión de actividades de pérdida de energía. Tienen personas a cargo, siendo responsable tanto de su propio quehacer como de aquellos a los que dirige y lidera, retroalimentando y canalizando sus propuestas, a partir de sus conocimientos y de su experiencia, en el ámbito de la gestión de turnos de oficinas comerciales de atención a clientes como de cuadrillas de terreno de redes eléctricas. Reconoce el impacto de sus acciones y las de su equipo sobre estos procesos y sobre la organización, así como las implicancias de sus acciones sobre la salud propia y de su equipo, sobre el resto de las personas y bienes materiales de la empresa y sobre el medioambiente.

## Ubicación de la Cualificación en el Nivel 4 del MCTP:

La Cualificación Gestión Proceso de Pérdida, Corte y Reposición de Consumo se ubica en el Nivel 4 del MCTP, ya que sus competencias reflejan características tanto de complejidad en las tareas, acciones y contexto de desempeño, así como el grado de autonomía de éstas, que son acorde a los descriptores de este nivel.

Esto se pone de manifiesto en que para realizar las labores de coordinación y supervisión de equipos de trabajo en procesos de supervisión de pérdidas de energía, consideradas en esta Cualificación, las personas deben ser capaces de supervisar las actividades, equipos y materiales que consideran los procesos de monitoreo de indicadores de resultados, retroalimentando las desviaciones de desempeño de acuerdo a planificación técnica y procedimientos de la empresa, detectando oportunidades de mejora en el desempeño del equipo de trabajo.

Para ello las personas deben demostrar conocimientos especializados sobre aplicación para el registro de datos de inspección, cálculo y coordinación de fusibles e interruptores automáticos, funcionamiento de empalmes y acometidas, funcionamiento de medidores trifásicos y monofásicos, funcionamiento y usos de los instrumentos de inspección tales como amperímetro y multímetro, identificación de



conductores, interpretación de rutas de trabajo, Norma Chilena de Electricidad 4/2003 “instalaciones de consumo en baja tensión” NSEG 5. en 71 – SEC “reglamento de instalaciones eléctricas fuertes”, riesgos asociados a la inspección de pérdida en domicilios e industrias, tipos de anomalías de inspección de pérdida (medidor malo, conexiones irregulares, conexiones no enroladas), consumo no registrado (CNR), consumo no facturado (CNF), hurto de energía, fraude y reemplazo de medidor, uso de formulario de inspección, uso de geo localizador, uso de los elementos de protección personal tales como casco, antiparras, overol, guantes y zapatos de seguridad, nociones básicas de la ley de OHM, procedimientos de atención al cliente, procedimientos de elaboración de estadísticas de normalización, consumos y evidencias de hurto, protocolos comerciales, protocolos de atención a clientes tarifas y desviaciones, según decreto n°632, 2000, Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, electricidad avanzada, funcionamiento de tipos de empalmes y medidores de consumo de energía eléctrica, infraestructura de distribución básica, legislación laboral, ley de subcontratación, manejo de capturadores, manejo de circunstancias de rutas, entre otros.

También deben demostrar autonomía en la ejecución de funciones especializadas que suponen la supervisión de operaciones comerciales eléctricas, dado que deben definir la jerarquización de las tareas en estos procesos, la distribución de personas y equipos, coordinando sus actividades para la optimización de cada uno de ellos, la administración de la gestión de turno, la sistematización de información y elaboración de informes periódicos y eventuales para la detección y resolución de problemas que pudiera afectar el desarrollo de las actividades, los procesos, las personas o los equipos humanos y materiales que administran, demostrando capacidad para tomar decisiones que inciden en el quehacer de otros y en la organización.





## Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación:

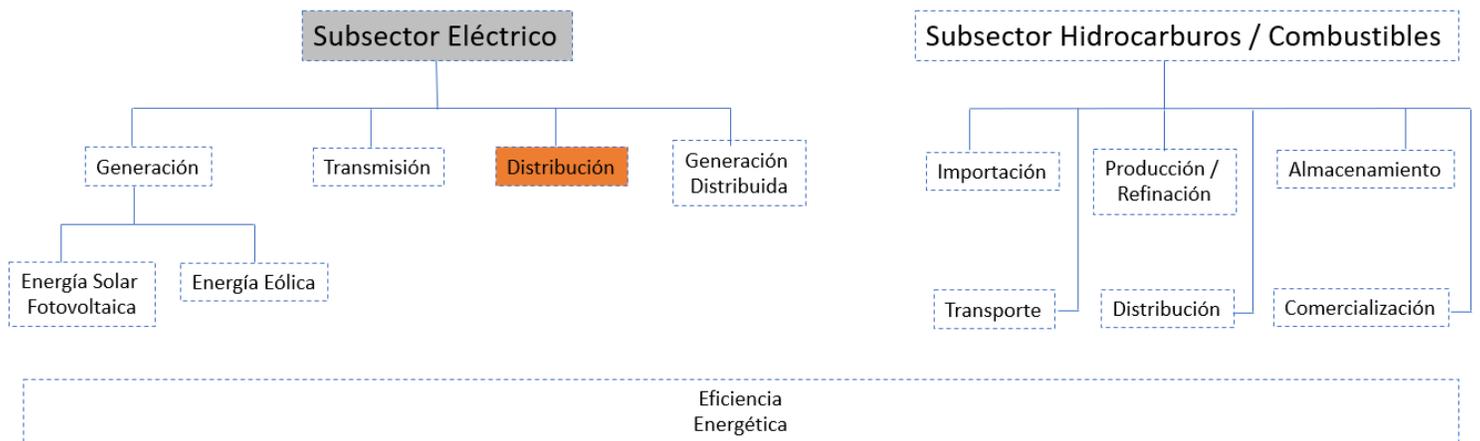
A continuación, se presentan los mapas de los procesos productivos de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico.

A fin de facilitar la comprensión de este proceso, se muestra previamente un esquema que refleja las áreas productivas o procesos presentes en el Sector Energía en el que se encuentra este proceso (destacado en color naranja en la ilustración N°1) (3).

Ilustración N° 1:

Esquema de las áreas productivas/procesos presentes en el Sector de Energía.

## SECTOR DE ENERGÍA EN CHILE



(3) Para referencias de otros Poblamientos Sectoriales de Marco de Cualificaciones Técnico-Profesional, consultar en el siguiente enlace:  
<http://marcodecualificacionestp.mineduc.cl/>



### **Mapa del proceso de Proceso de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico:**

A continuación, se presenta el diagrama del área de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico, que ilustra las principales etapas, ocupaciones y equipamientos, involucrados en la refinación del cobre. Unido a lo anterior, se presenta una descripción de las principales actividades que son desarrolladas en ella, así como el objetivo del proceso mencionado.

#### **Objetivo del Proceso de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico:**

Este es un proceso que consiste principalmente en la recepción, solución y cierre de requerimientos comerciales de los clientes/usuarios derivados de los servicios asociados a la distribución eléctrica. Una empresa distribuidora de electricidad es aquella compañía que posee la infraestructura para hacer llegar la luz en baja o media tensión en una zona determinada de distribución, esto es, desde donde termina la red por la que se transporta la electricidad a una zona concreta, hasta el punto de consumo donde se encuentra un contador.

#### **Descripción de las principales actividades del proceso de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico:**

Las principales actividades relacionadas con este proceso van desde mantenimiento de las redes de media y baja tensión de distribución de la que son dueñas, garantizar la calidad del servicio eléctrico, solucionar averías (por lo general se hacen cargo únicamente de las que tengan origen fuera del domicilio o local afectado), mantener los equipos de medida, que estén en régimen de alquiler a los consumidores, realizar la lectura de los contadores y facilitarla a la comercializadora de cada consumidor y hacer efectivas altas y bajas de suministros, cambios de titular y cambios de potencia o tarifa a petición del cliente/usuario, que a su vez lo solicita a la comercializadora.



Ilustración N° 2:  
Mapa de Proceso de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico, Sector Energía.

## MAPA DE PROCESO “COMERCIALIZAC



→ PERFILES NUEVOS IDENTIFICADOS

→ PERFILES EN CATÁLOGO CHILE VALORA

→ La numeración de cada perfil representa una secuencia lógica de los procesos presentes en el diagrama y buscan orientar su lectura en sentido de izquierda a derecha. En ningún caso representan el nivel MCTP.

1 ANFITRIÓN DE OFICINA COMERCIAL

2 EJECUTIVO TELEFÓNICO COMERCIAL

3 ANALISTA DE CALIDAD DE CALL CENTER

4 EJ

5 SU

6 AN

7 CO

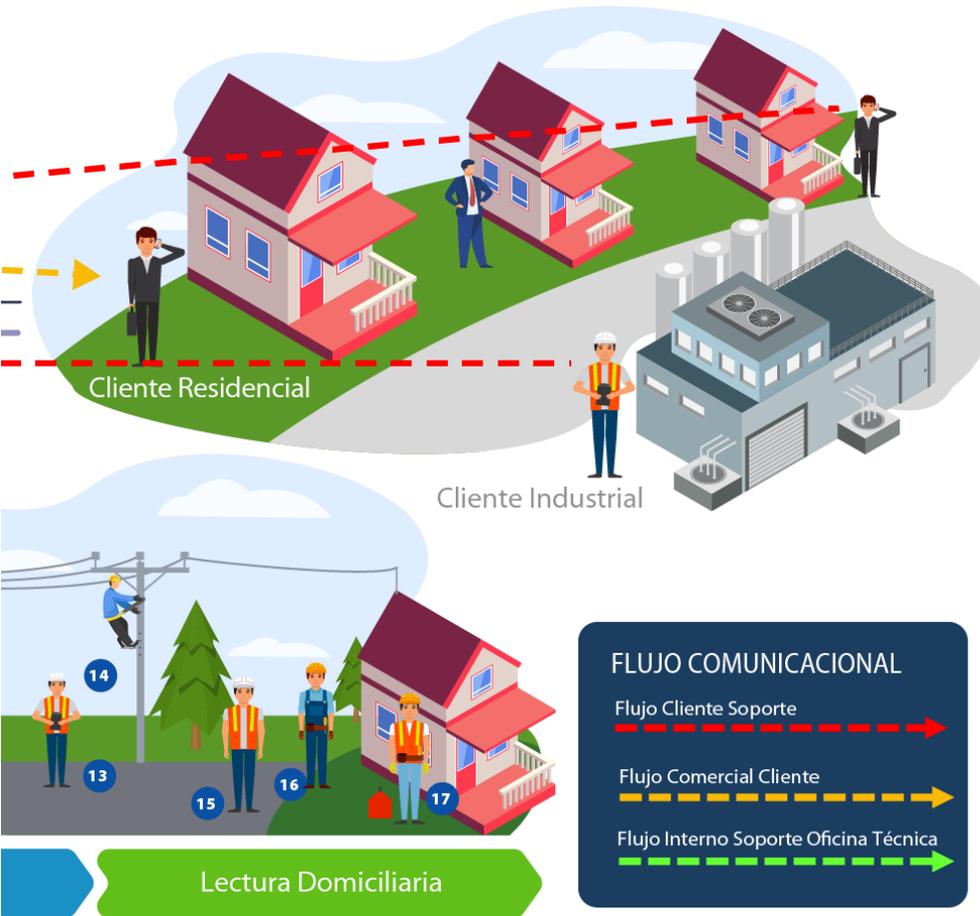
8 CO

9 SU

10 SU



## CIÓN ELÉCTRICA Y SOPORTE TÉCNICO”



EXECUTIVO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

UPERVISOR DE OPERACIONES DE ATENCIÓN COMERCIAL

NALISTA DE LECTURA

COORDINADOR DE LECTURA

COORDINADOR DE CORTE Y REPOSICIÓN

UPERVISOR DE PÉRDIDA DE CONSUMO ELÉCTRICO

UPERVISOR DE CORTE Y REPOSICIÓN

11 AYUDANTE CONDUCTOR

12 MAESTRO DE CORTE Y REPOSICIÓN

13 SUPERVISOR DE EMPALME

14 MAESTRO DE EMPALME

15 LECTOR DE CONSUMO ELÉCTRICO

16 INSPECTOR DE LECTURA

17 INSPECTOR DE PÉRDIDA DE CONSUMO ELÉCTRICO



## Análisis Funcional

El análisis funcional es una metodología que consiste en la desagregación consecutiva de las funciones propias de un proceso productivo. Se representa en forma de “árbol” (dispuesto horizontalmente) reflejando la metodología seguida para su elaboración en la que, una vez definido el propósito clave, éste se desagrega consecutivamente en las funciones constitutivas (Vargas Zuñiga, F., 40 Preguntas sobre Competencia Laboral, Montevideo, CINTERFOR, 2004).

Ilustración N° 3:  
Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico

### Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico

El principal objetivo de la Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico es entregar soluciones comerciales y técnicas de soporte en distribución eléctrica a sus clientes, de acuerdo a estándares de la industria y normativas vigentes.



Solucionar requerimientos comerciales para distribución eléctrica.

Recibir, responder y cerrar requerimientos comerciales de acuerdo a políticas de la empresa y normativa vigente.

- Evaluar calidad de atención telefónica, de acuerdo a estándares de calidad y protocolos de atención a clientes
- Implementar capacitaciones en ejecutivos de atención telefónica, de acuerdo a estándares de calidad, brechas detectadas y planificación técnica
- Procesar requerimientos comerciales de clientes en plataforma telefónica de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial
- Generar información de estado de lectura y normalizar de datos de lectura a facturar de acuerdo a periodicidad, procedimientos de la empresa, planificaciones técnicas, normativa tarifaria vigente e información de inspección de lectura
- Orientar a clientes/usuarios, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial
- Resolver requerimientos básicos de clientes/usuarios, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial
- Preparar y ejecutar plan operativo de corte y reposición de acuerdo a planificación técnica, procedimientos de la empresa, normativa eléctrica vigente, lineamientos y políticas de prevención de riesgos y medio ambiente
- Procesar requerimientos de clientes/usuarios en plataforma telefónica, de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención a clientes y normativa legal vigente

Realizar ventas de acuerdo a políticas de la empresa y normativa vigente.

- Realizar ventas comerciales de productos nuevos o ampliación de contratos vigentes con clientes, de acuerdo a normativa legal vigente.
- Supervisar la atención a clientes/usuarios, de acuerdo a planificación técnica, procedimientos comerciales y normativa legal vigente
- Aplicar mejoras en el desempeño del equipo de trabajo, de acuerdo a planificación técnica y procedimientos comerciales
- Entregar información y documentos de consumo eléctrico a clientes, de acuerdo a protocolos de atención y normativa legal vigente
- Procesar requerimientos comerciales de clientes en plataforma telefónica de acuerdo a protocolos y procedimientos de atención comercial

Solucionar requerimientos técnicos de soporte para distribución eléctrica.

Realizar mantenimiento de red de acuerdo a requerimientos y normativa vigente.

- Trasladar cuadrillas, verificar las condiciones del funcionamiento del vehículo, disponer zona de trabajo y apoyar entrega y recepción de materiales
- Ejecutar inspección de pérdida en empalmes y/o acometidas, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente
- Ejecutar corte y reposición del suministro eléctrico de acuerdo a procedimientos de la empresa, lineamientos y políticas de prevención de riesgos y medio ambiente, normativa eléctrica vigente y condiciones existentes de terreno e infraestructura
- Ejecutar el mantenimiento de la infraestructura de empalmes eléctricos, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente
- Ejecutar instalaciones de cableado y empalmes eléctricos, de acuerdo a planificación técnica, procedimientos de la operación y normativa legal vigente
- Optimizar desempeño de equipo de instalación y mantención de empalmes, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente

Realizar lecturas domiciliarias y soportes técnicos de acuerdo a contratos comerciales y normativa vigente.

- Trasladar cuadrillas, verificar las condiciones del funcionamiento del vehículo, disponer zona de trabajo y apoyar entrega y recepción de materiales
- Generar información de estado de lectura y normalizar de datos de lectura a facturar de acuerdo a periodicidad, procedimientos de la empresa, planificaciones técnicas, normativa tarifaria vigente e información de inspección de lectura
- Reportar hallazgos en el proceso de lectura en terreno de acuerdo a procedimientos de la empresa
- Verificar lecturas objetadas de acuerdo a procedimientos de la empresa, planificación técnica, normas de prevención de riesgos y características del lugar de inspección
- Preparar actividades de inspección de pérdida de consumo eléctrico, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente
- Reportar consumo eléctrico y condiciones irregulares, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente
- Preparar ruta de lectura del suministro eléctrico y de entrega de boletas y facturas de consumo de acuerdo a planificaciones técnicas, procedimientos de la empresa, lineamientos y políticas de prevención de riesgos, características geográficas y del equipo de trabajo.
- Diagnosticar y comunicar estado de datos de lectura a facturar y recabar información de datos irregulares de acuerdo a planificaciones técnicas, información histórica de consumo, información de inspección de lectura, procedimientos de la empresa y normativa tarifaria vigente



## Ruta Formativo Laboral

La siguiente ilustración permite visualizar la secuencia de los perfiles ocupacionales que componen la Ruta Formativo Laboral de Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico.

Una Ruta Formativo Laboral es una herramienta que permite identificar gráficamente la secuencia y posible trayectoria entre las Cualificaciones de un mismo proceso (y los Perfiles Ocupacionales que las componen), así como visualizar las posibilidades de movilidad de las personas a través del desarrollo laboral y/o formativo, ya sea por el reconocimiento de su experiencia o por medio de procesos de capacitación y/o formación.

En el esquema se presenta destacada en un recuadro color naranja la ubicación de la presente Cualificación en la Ruta Formativo Laboral del Comercialización Eléctrica y Soporte Técnico.



## RUTA FORMATIVO-LABORAL: PROCESOS DE COMERCIALIZACIÓN ELÉCTRICA Y SOPORTE TÉCNICO

### NIVEL MCTP



5

Título Profesional  
Certificaciones equivalentes:  
Certificación ChileValora Nivel 5  
Certificación asociada a especializaciones u oficios especializados Nivel 5

4

Título Técnico Nivel Superior  
Certificaciones equivalentes:  
Certificación ChileValora Nivel 4  
Certificación asociada a especializaciones u oficios especializados Nivel 4

3

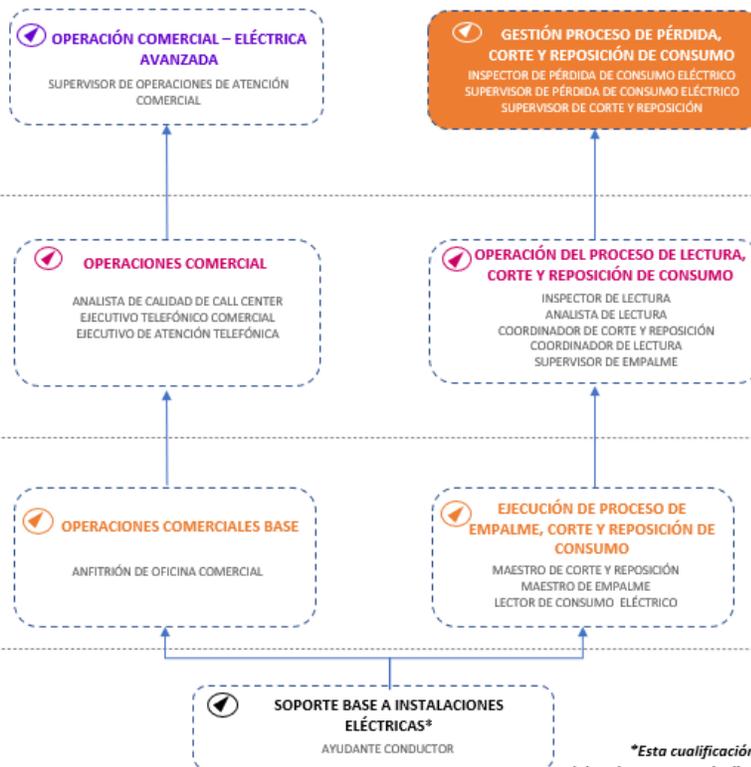
Título Técnico de Nivel Medio  
Certificaciones equivalentes:  
Certificación ChileValora Nivel 3  
Certificación asociada a Programas de Oficios Nivel 3

2

Certificaciones equivalentes:  
Certificación ChileValora Nivel 2  
Certificación asociada a Programas de Oficios Nivel 2

1

Certificaciones equivalentes:  
Certificación ChileValora Nivel 1  
Certificación asociada a Programas de Oficios básicos



*\*Esta cualificación y perfil también están presentes en rutas formativo-laborales: procesos de distribución eléctrica y procesos de transmisión eléctrica.*

An aerial night photograph of a city, likely Santiago, Chile, showing a dense urban landscape with numerous illuminated buildings and streets. In the background, a range of mountains is visible under a twilight sky. A prominent purple banner is overlaid across the middle of the image, containing the word "ANEXO" in white, uppercase letters. The city lights create a vibrant contrast against the dark sky and the silhouettes of the buildings.

ANEXO

Anexo Organización de la información  
de las Unidades de Competencias  
Laborales (UCL) que constituyen la  
Cualificación: “Operación Comercial  
Eléctrica Avanzada”



## Información que constituye a la Cualificación: “Gestión Proceso de Pérdida, Corte y Reposición de Consumo”

Nombre Cualificación	Enlace con información	Nombre Perfil Ocupacional	Enlace con información	Nombre Unidad de Competencia Laboral (UCL)	Enlace con información
Gestión Proceso de Pérdida, Corte y Reposición de Consumo	<a href="http://www.energiamctp.cl/wp-content/uploads/2021/03/CN4_GESTION-PROCESO-DEPERDIDA-CORTE-Y-REPOSICION.pdf">http://www.energiamctp.cl/wp-content/uploads/2021/03/CN4_GESTION-PROCESO-DEPERDIDA-CORTE-Y-REPOSICION.pdf</a>	Inspector de pérdida de consumo eléctrico	<a href="https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/perfilesEdit.html?paramRequest=1705&amp;bsearch=&amp;bsector=-1&amp;bsubsector=-1&amp;barea=-1&amp;bcentro=-1&amp;bperfil=-1&amp;resultados_length=10">https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/perfilesEdit.html?paramRequest=1705&amp;bsearch=&amp;bsector=-1&amp;bsubsector=-1&amp;barea=-1&amp;bcentro=-1&amp;bperfil=-1&amp;resultados_length=10</a>	Preparar actividades de inspección de pérdida de Consumo eléctrico, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente.	<a href="https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=4206%2C1705">https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=4206%2C1705</a>
				Ejecutar inspección de pérdida en empalmes y/o Acometidas, de acuerdo a procedimientos de la Operación y normativa legal vigente.	<a href="https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=4207%2C1705">https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=4207%2C1705</a>
		Supervisor de pérdida de consumo eléctrico	<a href="https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/perfilesEdit.html?paramRequest=1707&amp;bsearch=&amp;bsector=-1&amp;bsubsector=-1&amp;barea=-1&amp;bcentro=-1">https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/perfilesEdit.html?paramRequest=1707&amp;bsearch=&amp;bsector=-1&amp;bsubsector=-1&amp;barea=-1&amp;bcentro=-1</a>	Planificar plan de inspección de pérdida de consumo eléctrico, de acuerdo a procedimientos de la operación, comportamiento técnico, comercial y normativa legal vigente.	<a href="https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=4211%2C1707">https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=4211%2C1707</a>
				Controlar el plan de inspección de pérdida de Consumo eléctrico, de acuerdo a procedimientos de la operación y normativa legal vigente.	<a href="https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=4212%2C1707">https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=4212%2C1707</a>



			<a href="#">1&amp;bperfil=-1&amp;resultados_length=10</a>		
		Supervisor de corte y reposición	<a href="https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/perfilesEdit.html?paramRequest=661&amp;bsearch=&amp;bsector=-1&amp;bsubsector=-1&amp;barea=-1&amp;bcentro=-1&amp;bperfil=-1&amp;resultados_length=10">https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/perfilesEdit.html?paramRequest=661&amp;bsearch=&amp;bsector=-1&amp;bsubsector=-1&amp;barea=-1&amp;bcentro=-1&amp;bperfil=-1&amp;resultados_length=10</a>	Preparar trabajos de corte y reposición del suministro eléctrico de acuerdo a planificación de corte y reposición, procedimientos técnicos de corte y reposición, normas de prevención de riesgos y medio ambiente, normativa eléctrica vigente.	<a href="https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=1553%2C661">https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=1553%2C661</a>
			<a href="#">1&amp;bperfil=-1&amp;resultados_length=10</a>	Controlar y reportar proceso de corte y reposición de suministro eléctrico de acuerdo a procedimientos de la empresa, planificación técnica, lineamientos y políticas de prevención de riesgos y medio ambiente y normativa eléctrica vigente.	<a href="https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=1554%2C661">https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/uclEdit.html?paramRequest=1554%2C661</a>

UALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL >>> MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL >>>

>>> MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL >>>

MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL >>> MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL >>>

