

## PERFIL OCUPACIONAL

P-4100-3123-006-V01

# Capataz entrega y postventa

Construcción  
Edificación

OSCL DE LA CONSTRUCCIÓN

## I. IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL

Código	P-4100-3123-006-V01	
Nombre	Capataz entrega y postventa	
Versión	01	
Sector	Construcción	
Subsector	Edificación	
Área productiva	[Área productiva]	
Nivel de cualificación de referencia <sup>1</sup>	04	
Cualificaciones asociadas	[]	
Códigos de clasificación	<b>CIU4.CL</b>	<b>CIU008</b>
	4100	3123
Fecha de acreditación	[Haga clic aquí para escribir una fecha]	
Fecha de vigencia	31 de diciembre de 2026	
Otros nombres de la ocupación	[Escriba otros nombres por los que sea conocido el perfil ocupacional]	
Requisitos para el desempeño de la ocupación en contexto laboral <sup>2</sup>	Certificados de salud, condiciones físicas, y exámenes pre-ocupacionales correspondientes.	
Requisitos para la evaluación y certificación <sup>3</sup>	No aplica.	

<sup>1</sup> Refiere al nivel de cualificación de la ocupación, propuesto y validado por el OSCL, en base a los descriptores del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional. De modo general:

**Nivel 1:** Las personas que poseen cualificaciones de nivel 1 del MCTP aplican mecánicamente un procedimiento para realizar una tarea específica, desempeñándose con autonomía en un rango acotado de tareas simples, en contextos conocidos y con supervisión constante.

**Nivel 2:** Las personas que poseen cualificaciones de nivel 2 del MCTP aplican soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad, de acuerdo a parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.

**Nivel 3:** Las personas que poseen cualificaciones de nivel 3 del MCTP reconocen y previenen problemas de acuerdo a parámetros establecidos, identifican y aplican procedimientos y técnicas específicas y seleccionan y utilizan materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.

**Nivel 4:** Las personas que poseen cualificaciones de nivel 4 del MCTP previenen y diagnostican problemas complejos de acuerdo a parámetros, generan y aplican soluciones, planifican y administran los recursos, se desempeñan con autonomía en actividades y funciones especializadas y supervisan a otros.

**Nivel 5:** las personas que poseen cualificaciones de nivel 5 del MCTP generan y evalúan soluciones a problemas complejos, gestionan personas, recursos financieros y materiales requeridos, lideran equipos de trabajo en diversos contextos, definen y planifican estrategias para innovar en procesos propios de su área profesional.

<sup>2</sup> En este acápite se debe indicar si el perfil requiere contar con requisitos mínimos o cumplir con condiciones especiales para su desempeño laboral, tales como certificados de salud, condiciones físicas, exámenes pre ocupacionales, certificados de idiomas, etc.

<sup>3</sup> En este acápite se debe indicar si el perfil cuenta con requisitos mínimos obligatorios para participar en el proceso de evaluación de competencias laborales. Estos requisitos son aquellos asociados a regulación normativa y serán condición excluyente en caso de no poseerlo. Por ejemplo: licencia de conducir clase profesional en conductores de equipos.

## II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL

### 2.1 Propósito principal de la ocupación:

Supervisar las etapas de entrega y postventa de acuerdo con los procedimientos, y estándares sectoriales de tolerancia y calidad.

### 2.2 Ámbito ocupacional:

Perfil relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades incluyen entre otras, realizar entrega de unidades nuevas, brindando atención de calidad y gestionando soluciones ante posibles desperfectos menores; atender los requerimientos de Postventa dentro de los tiempos establecidos de respuesta, respetando los protocolos de comunicación y relación con el cliente establecidos por la empresa; gestionar reparaciones asociadas a papel mural, pintura, piso flotante, cerámica, carpintería, empaste, hojalatería, electricidad, gasfitería, entre otros; programar los recursos de materiales, mano de obra y subcontratos, asociados a las actividades de postventa y/o cliente; supervisar y controlar la ejecución de las actividades de postventa del o los proyectos que se le hayan asignado, de acuerdo a los procedimientos de la empresa; realizar visitas a terreno en caso de ser necesario, atendiendo directamente al cliente de acuerdo a solicitud de Postventa; velar por mantener en óptimas condiciones las unidades de entrega a los clientes; informar y/o realizar solicitud de materiales para las reparaciones generadas en la etapa de entrega y postventa; gestionar la firma de conformidad por parte del cliente por los trabajos efectuados; mantener y controlar el orden y limpieza de los equipos y herramientas necesarias para las actividades de reparación de Postventa; participar en la incorporación de nuevos sistemas digitales de gestión de Postventa y atención de clientes; participar de reuniones de coordinación y feedback de Postventa con las áreas de Construcción. El Capataz entrega y postventa puede desempeñarse de manera individual o dentro de un equipo, de acuerdo a criterios establecidos y reportando a jefatura directa para el desarrollo de las actividades. Se desempeña en turnos dependiendo la obra o faena, estará expuesto a los principales riesgos de una obra, como caídas al mismo y distinto nivel, golpes y cortes, caída de objetos, entre otros. Además, el perfil ocupacional desempeña sus funciones en distintos contextos de aplicación como: edificación en altura y viviendas en extensión.

### 2.3 Ámbito normativo de la ocupación:

- DFL 725 del Código Sanitario
- Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo
- Ley N° 16.744 normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

### III. MODALIDAD DE EVALUACIÓN

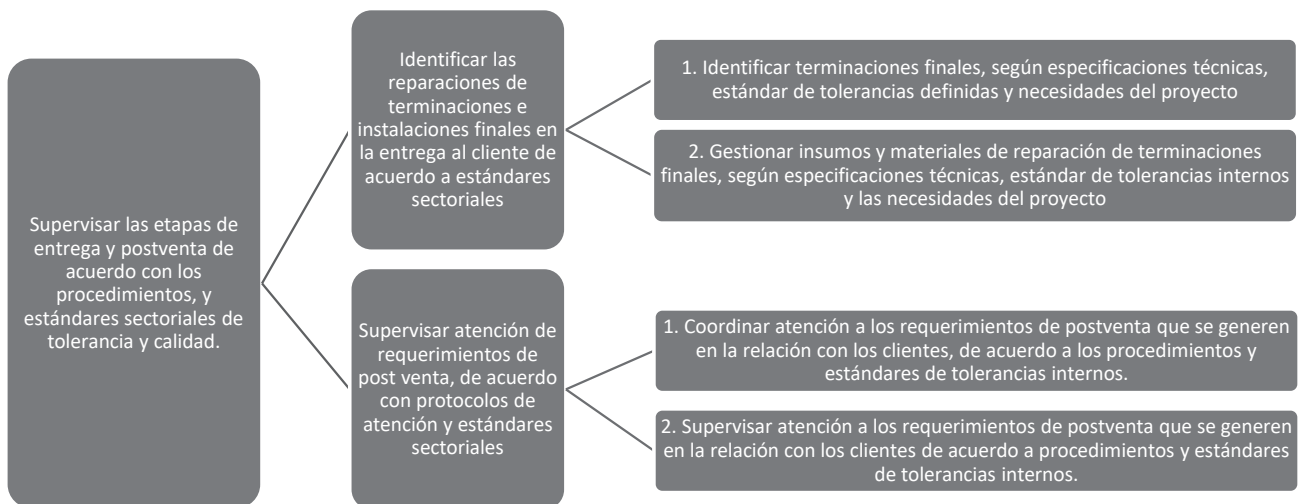
Este perfil se evalúa bajo la modalidad **completa**.

### IV. UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL

Indique el listado de UCLs identificadas por código, nombre y tipo (transversal: sí o no) asociadas a este perfil. Una UCL transversal, para estos efectos, refiere a aquellas UCL asociadas a más de un perfil ocupacional.

CÓDIGO UCL	NOMBRE UCL	TRANSVERSAL
U-4100-3123-010-V01	Identificar las reparaciones de terminaciones e instalaciones finales en la entrega al cliente de acuerdo a estándares sectoriales.	No
U-4100-3123-011-V01	Supervisar atención de requerimientos de post venta, de acuerdo con protocolos de atención y estándares sectoriales.	No

### V. MAPA FUNCIONAL



## VI. PARTICIPANTES DEL LEVANTAMIENTO Y VALIDACIÓN

### 6.1 Integrantes del Organismo Sectorial de Competencias Laborales - OSCL

REPRESENTANTES	NOMBRE	CARGO	EMPRESA U ORGANIZACIÓN
<b>Trabajadores</b>	Raúl Letelier Rubio	Director Nacional	SIMOC
<b>Empleadores</b>	Víctor Wood Cienfuegos	Gerente de Proyecto	Mena y Ovalle
	Gerardo Ruiz-Tagle	Gerente de RRHH	Sicomaq
	Sebastián Chacón	Subgerente de RRL y Sostenibilidad	Sigdo Koppers
<b>Sector Público</b>	Silvia Araos Herrera	Arquitecto Asesor	MINVU
	Silvio Maggiolo Gaggero	Profesional Dpto Construcción DOH	MOP

### 6.2 Contacto coordinador del Organismo Sectorial de Competencias Laborales - OSCL que valida el perfil

NOMBRE	CARGO	EMPRESA U ORGANIZACIÓN	CONTACTO
Manuel Ureta Viviani	Subgerente Formación	CCHC	mureta@cchc.cl