**Instrucciones: Este documento debe ser editado por cada empresa para adaptarlo a sus necesidades.**

1. **Inserte su logotipo en la cabecera.**
2. **Recorra todo el documento, añadiendo y suprimiendo elementos para adaptarlo a sus necesidades.**
3. **En las secciones desplegables, elija los elementos adecuados para su empresa: suprima las líneas que no necesite o añada las que sean necesarias. Incluya sólo los elementos necesarios para el trabajo.**
4. **Rellene el cuadro de requisitos físicos en función de sus expectativas.**

**Borre estas instrucciones antes de imprimir.**

**Título del puesto: Técnico de servicio**

**Propósito y objetivos principales del puesto**

**Un técnico de servicio es responsable de completar satisfactoriamente las llamadas de servicio.**

* **Evaluar, reparar y documentar las deficiencias del techado, o informar de la naturaleza de los problemas si no son deficiencias del techado.**
* **Comunicarse con los clientes para discernir sus necesidades de mantenimiento/reparación/servicio de techados**
* **Identificar y proponer servicios adicionales según sea necesario**

**Departamento: Servicio**

**Supervisor del departamento: Director de Operaciones**

**Supervisor directo: Gerente de Servicio**

**Situación laboral: ☐ Estatus: Exento (asalariado) o ☐ No exento (por horas)** (Marque uno)

**Deberes, funciones y responsabilidades específicas del puesto**

* **Trabajar con el gerente de servicio y otros técnicos de servicio para diagnosticar y reparar problemas relacionados con los techos.**

Be prepared to work on any repair job assigned by the service manager.

* + Be on time for all shifts – meaning, ready to go at the assigned time with all personal tools and PPE.
  + Document current conditions and future needs.
* **Ability to work safely and capably on all roof systems, listed below**
  + Abide by all safety requirements, including PPE, fall protection and others.
  + Demonstrate proficiency in roof system repair.
  + Complete documentation required to log and bill jobs.
* **Deliver excellent quality and customer satisfaction**
  + Perform work according to company standards.
  + As a representative of the company, exhibit professional and courteous behavior when interacting with members of the public.
* **Mentor and supervise less experienced crew**

**Conocimiento, habilidades y destrezas requeridas**

**Habilidades de trabajo – Técnicos de servicio deben exhibir destrezas técnicas necesarias para trabajar en el servicio.**

Diagnóstico y reparación de sistemas de techo – Habilidad de diagnosticar y reparar problemas en los sistemas de techo de manera segura y correcta

Habilidades de lenguaje – Capacidad para leer, analizar e interpretar

* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo

Comunicación oral –Hablar de una manera clara y profesional

* Elija un artículo
* Elija un artículo

Comunicaciones escritas – Capaz de leer e interpretar información escrita; escribir de manera legible e informativa de una manera profesional

Matemáticas – Habilidad para llevar a cabo calculos matemáticos relevantes para el trabajo en el techado

* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo

Tecnología – Habilidad de usar computadoras, teléfonos y otras herramientas tecnológicas

* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo

Instalación de sistemas de techado – Habilidad de ensañarle a otros las habilidades en instalación de techos

Seguridad – Identifique, corrija y reporte condiciones peligrosas de acuerdo a las normas de la compañía y de la OSHA; usar los equipos y materiales de manera correcta y efectiva

Calidad – Conocimiento para inspeccionar y asegurar atención al detalle y la calidada

* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo

Productividad – Demuestra la habilidad de alcanzar y superar los estándares de productividad; trabaja de manera rápida y precisa

Conciencia de costos – Entiende presupuestos y sus implicaciones para el trabajo

* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo

Investigación de datos – Recoge datos para beneficio de la compañía

Gerencia – Habilidad de seguir e influir en resultados cuantificables

Planes y especificaciones – Habilidades de leer y entender planes y espeficiaciones arquiterctónicas

**Interacción, relación y trabajo en equipo – Técnicos de servicio trabajan en un ambiente de equipo, típicamente con otro individuo**.

Servicio al cliente – Desarrollar relaciones con los clients; manejar situaciones difíciles y emocionales de los clientes; responder a solicitudes de servicio y asistencia – Capaz de entender problemas complejos y tomar decisiones que beneficien a todos tanto como sea posible

* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo
* Elija un artículo

**Liderazgo, gerencia y trabajo en equipo – Técnicos de servicio deben ser capaces de trabajar bien con otros y dentro del sistema de la empresa.**

Liderazgo – Motivar a otros a trabajar

* Choose an item.
* Choose an item.
* Choose an item.

Gerencia – Capacidad para ajustar los horarios, incluida la previsión del tiempo y sus efectos, los detalles y los resultados

* Choose an item.
* Choose an item.
* Choose an item.
* Choose an item.
* Choose an item.

Trabajo en equipo – Habilidad de trabajar con otros para completar metas

* Choose an item.
* Choose an item.
* Choose an item.
* Choose an item.
* Choose an item.

**Educación y experiencia**

Esenciales (Los artículos a continuación son esenciales de los aplicantes deben poseer.)

* (X) años de experiencia en priducción de techos
* Abilidad para trabajar turnos de 8 a 12 horas durante la semana y fines de semana
* Licencia para conducir
* Fluidez en el inglés
* Tarjeta de 10 o 30 horas de la OSHA

Preferido

* Bilingüe (incluyendo inglés)
* Licencia de conducir
* CDL
* Tarjeta de 30 horas de la OSHA
* Formación especializada, como seguridad, formación sobre sistemas del fabricante, equipos específicos, programas informáticos, etc.

**Herramientas necesarias**

* Cinturón de herramientas con bolsa para clavos
* Hacha de teja
* Línea de tiza
* Utility know con cuchillas rectas y en gancho
* Cinta de medidas de 16 pies (o más larga)
* Tijeras para hojalatas
* Palanca

**Exigencias físicas**

**Estas exigencias físicas son representativas de los requisitos físicos necesarios para que un empleado desempeñe con éxito las funciones esenciales del puesto. Se pueden realizar adaptaciones razonables para que las personas con discapacidad puedan desempeñar las funciones esenciales descritas.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Nunca** | **Intermitente-mente** | **Ocacionalmen-te** | **Frecuentemen-te** | **Consistente-mente** | **Actividad** | **Nunca** | **Intermitente-mente** | **Cocasionalmen-te** | **Frecuentemen-te** | **Consistente-mente** |
| Doblarse |  |  |  |  |  | **Lifting (lbs.)** |  |  |  |  |  |
| Arrodillarse |  |  |  |  |  | 1-10 |  |  |  |  |  |
| Doblarse/voltearse |  |  |  |  |  | 11-20 |  |  |  |  |  |
| Agacharse |  |  |  |  |  | 21-50 |  |  |  |  |  |
| Gatear |  |  |  |  |  | 51-75 |  |  |  |  |  |
| Caminar sobre una superficie nivelada |  |  |  |  |  | 76-100 |  |  |  |  |  |
| Caminar sobre una superficie desigual |  |  |  |  |  | **Carrying (lbs.)** |  |  |  |  |  |
| Subir escaleras |  |  |  |  |  | 1-10 |  |  |  |  |  |
| Escalar escaleras |  |  |  |  |  | 11-20 |  |  |  |  |  |
| Cargar escaleras |  |  |  |  |  | 21-50 |  |  |  |  |  |
| Alcanzar arriba |  |  |  |  |  | 51-75 |  |  |  |  |  |
| Usar los brazos |  |  |  |  |  | 76-100 |  |  |  |  |  |
| Usar las muñecas |  |  |  |  |  | **Pushing**  **(lbs.)** |  |  |  |  |  |
| Maniobrar/digitación |  |  |  |  |  | 1-10 |  |  |  |  |  |
| \* Agarrar |  |  |  |  |  | 11-20 |  |  |  |  |  |
| \* Apretar |  |  |  |  |  | 21-50 |  |  |  |  |  |
| **Vision** | **Yes** | **No** |  |  |  | 51-75 |  |  |  |  |  |
| Cercana |  |  |  |  |  | 76-100 |  |  |  |  |  |
| Lejana |  |  |  |  |  | **Pulling**  **(lbs.)** |  |  |  |  |  |
| Color |  |  |  |  |  | 1-10 |  |  |  |  |  |
| Periférica |  |  |  |  |  | 11-20 |  |  |  |  |  |
| Profundidad |  |  |  |  |  | 21-50 |  |  |  |  |  |
| **Resistencia** |  |  |  |  |  | 51-75 |  |  |  |  |  |
| Movimiento repetitive de los pies |  |  |  |  |  | 76-100 |  |  |  |  |  |
| De pie |  |  |  |  |  | **Ambiente** |  |  |  |  |  |
| Caminando |  |  |  |  |  | Adentro |  |  |  |  |  |
| Sentado/a |  |  |  |  |  | Afuera |  |  |  |  |  |
| Tipografiando |  |  |  |  |  | Calor |  |  |  |  |  |
| **Uso de herramientas** |  |  |  |  |  | Frío |  |  |  |  |  |
| Herramientas de mano |  |  |  |  |  | Polvo |  |  |  |  |  |
| Poder |  |  |  |  |  | Ruido |  |  |  |  |  |
| Destornilladores |  |  |  |  |  | **Manejo** |  |  |  |  |  |
| Agarre forzado |  |  |  |  |  | Automático |  |  |  |  |  |
| Ruptura de metal |  |  |  |  |  | Estándar |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  | Montacargas |  |  |  |  |  |