

SolarPro

Supervisor de Mantenimiento

Propósito del puesto

Garantizar continuidad y desempeño de sistemas fotovoltaicos, coordinando mantenimientos preventivos/correctivos y gestionando garantías con cierre documentado.

Áreas de efectividad

- Planificación y programación O&M
- Diagnóstico y supervisión técnica en campo
- Gestión de garantías y servicio al cliente postventa
- Calidad, seguridad y documentación

Tabla estratégica

Área de Efectividad	Método de Medición	Entregables
Planificación y programación O&M	Cumplimiento agenda; puntualidad; % reprogramaciones	Plan mensual; agenda semanal; OS calendarizadas
Diagnóstico y supervisión técnica en campo	Cumplimiento agenda; puntualidad; % reprogramaciones	Plan mensual; agenda semanal; OS calendarizadas
Diagnóstico y supervisión técnica en campo	Tiempo de respuesta; first-time-fix; reincidencias	Reporte diagnóstico; reporte de cierre
Gestión de garantías y servicio al cliente postventa	% OS garantía/costo en tiempo; satisfacción	OS \$0; cotizaciones; cronograma servicios
Calidad, seguridad y documentación	Integridad checklist/evidencias; incidentes	Checklists; bitácoras; reporte mensual calidad/HSE

1) Planificación y programación O&M

Funciones

- Plan mensual de preventivos por criticidad/base instalada.
- Calendarizar recursos; no modificar alcances/costos sin VoBo de Gerencia.
- Confirmar con cliente ventana y actualizar agenda en Trello/CRM.
- Asegurar refacciones coordinando requisiciones con Almacén; no autorizar compras fuera de stock.
- Publicar plan semanal al equipo técnico.

Conocimientos

- Programación de mantenimiento y gestión de tickets.
- Planeación de recursos (rutas, cuadrillas, OS).

2) Diagnóstico y supervisión técnica en campo

Funciones

- Validar diagnóstico (inversor, protecciones, módem, voltaje, limpieza).
- Supervisar ejecución segura y resolver bloqueos técnicos.
- Verificar restablecimiento y coordinar encendido cuando aplique.
- Asegurar evidencia antes–después y checklist de cierre.
- No gestionar interconexiones/UVIE nuevas; colaborar con Ingeniería si hay peritaje.

Conocimientos

- Diagnóstico de fallas en inversores/protecciones AC/DC.
- Uso de multímetro, pinza y apps de fabricantes.

3) Gestión de garantías y servicio al cliente postventa

Funciones

- Definir si aplica garantía o servicio con costo; comunicar límites con evidencia.
- Emitir OS \$0 cuando aplique garantía y programar atención.
- Elaborar cotización cuando no aplique garantía y canalizar a ventas.
- Mantener contacto con cliente y actualizar estatus hasta cierre.
- No ofrecer cortesías/descuentos; escalar decisiones comerciales.

Conocimientos

- Políticas de garantía y exclusiones; documentación.
- Flujo de OS, cotización y enlace con facturación/cobranza.

4) Calidad, seguridad y documentación

Funciones

- Usar checklists, bitácoras y resguardar evidencia Trello/CRM.
- Monitorear SLA y reincidencias y proponer mejoras.
- Verificar cargas oportunas (evidencia, NPS cuando aplique).
- Coordinarse con Post-venta y Garantías/Encendidos para cierres; no cambiar formatos.
- Emitir reporte mensual de calidad/HSE a Gerencia.

Conocimientos

- Gestión documental y trazabilidad de servicios.
- Seguridad eléctrica y trabajo en campo.

Competencias

Organización del Trabajo: Estructura información con formatos y cronogramas.

Planificación y Organización: Distribuye recursos en tiempo y prioridad.

Orientación a la Calidad: Cumple y hace cumplir estándares documentados.

Orientación al Servicio: Traduce necesidades del cliente en acciones efectivas.

Toma de Decisiones: Decide con base en análisis y políticas.

Pulcritud: Mantiene orden, limpieza y resguardo de documentos.