

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53			
				Versión: 06			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 3			
NOMBRE DEL CARGO:	TÉCNICO III EN REPARACIÓN	UNIDAD ORGANIZACIONAL	POSTVENTA	NÚMERO DE PUESTOS 1			
CARACTERÍSTICAS GENERALES							
ÁREA DE EXPERIENCIA	PRODUCCIÓN/OPERACIONES		EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	12			
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES							
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES		TIPO EXPERIENCIA	RELACIONADA			
REQUISITOS INDISPENSABLES							
Técnico o Tecnólogo en Gestión de Redes, Mantenimiento y Reparación de equipos electrónicos y de computo o afines, con experiencia mínima de un (1) año en procesos de reparación y/o mantenimiento de equipos electrónicos y relacionados, preferiblemente que hayan laborado en empresas del sector de tecnología o telecomunicaciones.							
FORMACIÓN REQUERIDA							
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Técnico/Tecnólogo				
TÍTULO OBTENIDO	Técnico o Tecnólogo en Electrónica y/o sistemas			DISCIPLINA Ingeniería Telemática, electrónica Telecomunicaciones y afines			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %			
	Electrónica Basica (Reconocimiento de componentes electronicos y medición de los mismos)			90			
	Tecnologías de telecomunicación			90			
	Circuitos electrónicos			90			
	Paquete Office			90			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %			
Conocimiento en la ley 1480 -Garantías y terminales			90				
HABILIDADES	HABILIDADES			Nivel Requerido %			
	Capacidad de análisis y síntesis			100			
	Comunicación asertiva			100			
	Organización			100			
	Planificación			100			
	Proactividad			100			
COMPETENCIAS TRANSVERSALES		Nivel competencia		Nivel Requerido			
		1	2	3	4	Valor porcentual	
		INNOVACIÓN		x			30
		PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN		x			30
		ORIENTACIÓN AL SERVICIO		x			30
		ORIENTACIÓN AL LOGRO		x			30
AMBIENTAL		x			30		
PROPÓSITO DEL CARGO							
¿Qué Hace?	Realizar el proceso de diagnóstico, revisión y reparación mecánica, eléctronica y de software.						
¿Cómo lo hace?	Ejecutando y cumpliendo los parámetros establecidos por el fabricante y los definidos por la Compañía.						
¿Para qué lo hace?	Para solucionar fallas de equipos de cómputo e impresión.						



GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 1 de 3

DESCRIPCIÓN DE CARGO



GESTIÓN HUMANA

DESCRIPCIÓN DE CARGO

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 1 de 3

FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS	PERIODICIDAD							TIPO			
			O	D	S	Q	M	T	S	A	E	A	D
2	Seguir la normatividad ESD, IPC y la directiva RoHS (según aplique)	Seguir las indicaciones del manual ESD aportadas en cada una de las capacitaciones		D							E		
		Realizar el registro antes de empezar actividades en el laboratorio del control ESD como manilla, bata y estación de trabajo.		D							E	A	
3	Administrar adecuadamente las herramientas entregadas para realizar las labores	Garantizar buen uso de las herramientas asignadas.		D							E		
		Ejecutar los registros correspondientes en los procesos operativos del área.		D							E		
4	Analisis, diagnostico, revisión y/o reparación de equipos de computo (PC's, Printers) catalogados como reingresos menores a 30 días (Ingeniería)	Diagnosticar y realizar RCA identificando la falla funcional o física reportada por el cliente. Si es encontrada la falla se deberá clasificar si es misma falla o mismo repuesto según corresponda, se realizará validación con el cliente buscando aceptación de nueva reparación o si es pretensión de cambio o devolución de dinero y se realizará escalamiento a la marca según corresponda.		D							E	A	
		Si no se encuentra la novedad reportada por el cliente se deberá realizar contacto telefónico, con el fin de replicar el escenario de uso del cliente y tener un diagnóstico y pruebas de funcionamiento certeras. Registrar en el sistema de Información el diagnóstico del equipo, los repuestos utilizados (si aplica) las evidencias de falla, evidencias de funcionalidad del equipo el estado final del equipo (Reparado- NTF - cambio – Devolución de Dinero)		D							E	A	
		Presentación de resultados semanal y mensual con RCA por caso y acciones de mejora según corresponda		D							E	A	
5	Revisar, diagnosticar y reparar las Mainboard defectuosas entregadas del proceso de reparación (IRR MB)	Diagnosticar y realizar RCA identificando la falla identificada por el técnico en proceso de reparación. Si es encontrada la falla se realizar la reparación electrónica o intercambio de componente, registrando en el sistema de Información (WTS) el diagnóstico del equipo, los repuestos utilizados (si aplica), las evidencias de falla, evidencias de funcionalidad del equipo y el estado final del equipo (Solucionado - Scrap).		D							E	A	
		Si no se encuentra la novedad reportada por el técnico en proceso de reparación, se validará historial de la Mainboard con el fin de replicar el escenario de uso del cliente y tener un diagnóstico y pruebas de funcionamiento certeras, registrando en el sistema de Información el diagnóstico del equipo, las evidencias de funcionalidad del equipo y el estado final del equipo NTF.		D							E	A	

RESPONSABILIDADES GENERALES		TAREAS	PERIODICIDAD							TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
Gestión Ambiental	Cumplimiento de Políticas	Conocer y aplicar la política ambiental y los procedimientos del SGA.	D								E		
		Cumplir con los requisitos legales ambientales aplicables a sus actividades.	D								E		
	Participación Activa	Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGA.	D								E		
		Participar en simulacros de emergencias y otras iniciativas ambientales.	D								E		
	Gestión de Residuos	Realizar la separación correcta de los residuos en los puntos ecológicos.	D								E		
		Minimizar la generación de residuos y promover su reciclaje.	D								E		
	Identificación de Impactos	Conocer los aspectos e impactos ambientales de sus actividades.	D								E		
		Reportar emergencias o contingencias ambientales detectadas.	D								E		
	Conservación y Mejora	Velar por la conservación de los recursos naturales.	D								E		
		Proponer acciones de mejora relacionadas con su área de trabajo.	D								E		
Responsabilidades de Seguridad en el Trabajo	Responsabilidades de Seguridad en el Trabajo	Procurar el cuidado integral de su salud	D								E		
		Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	D								E		
		Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa	D								E		
		Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	D								E		
		Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST	D								E		
		Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	D								E		
		Conocer y aplicar la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad	D								E		
SGS	Cumplimiento de Políticas	Cumplir con los requisitos legales aplicables a sus actividades.	D								E		
		Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGC.	D								E		
	Participación Activa	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	D								E		
	Conservación y Mejora	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	D								E		

RESPONSABILIDADES DEL CARGO																
Garantizar de manera responsable que los equipos sean reparados y procesados con calidad, en los tiempos estipulados por cliente HP.						Realizar uso adecuado de las herramientas de trabajo designados por la compañía.										
Hacer uso adecuado de la dotación y papelería entregada																
DECISIONES																
A. POR SÍ MISMO																
Realizar la reparación o cambio de repuestos en los equipos, de acuerdo a lineamientos de la marca																
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO																
Soluciones para casos escalados, prioritarios y/o de tema legal																
Adquisición o cambio de herramientas especiales para el proceso de reparación																
Cambios o correcciones en el sistema de información																
Solicitudes de cambio en elementos de protección ESD																
	GESTIÓN HUMANA						Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06									
	DESCRIPCIÓN DE CARGO						Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 3									
CONDICIONES DEL CARGO																
Consultar la versión vigente del documento SI-SST-FO-14 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS																
CONTACTOS																
A. INTERNOS			PROPÓSITO			PERIODICIDAD						TIPO				
						O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
Coordinador Técnico			Realizar seguimiento de las actividades y escalamientos en la toma de decisiones del área y retroalimentar al personal de el cumplimiento de las mismas.				D							D		
B. EXTERNOS		TELÉFONO CONTACTO		PROPÓSITO			PERIODICIDAD						TIPO			
							O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A
Usuario final		0		Brindar soporte, orientación y seguimiento a la solución de fallas				D						E		
Fabricante		0		Recibir retroalimentación y guía de parte del área de Ingeniería del Fabricante, en la mejora de procesos y seguimiento a RCA				D						E		
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS																
NOMBRE DEL COMITÉ								PERIODICIDAD						TIPO		
								O	D	s	Q	M	T	S	A	E
N/A																
CONVENCIONES: PERIODICIDAD: O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - S = Semestral - A = Anual																
TIPO: E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control																
ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO																
NOMBRE:						No. DOCUMENTO:										
FECHA:						FIRMA:										