

| | | | | | | |
|--|--|--------------------------------|----------------------|---|---|------------------|
|  | GESTIÓN HUMANA | | | Código: GH-ADM-FO-53 | | |
| | | | | Versión: 06 | | |
| | DESCRIPCIÓN DE CARGO | | | Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4 | | |
| NOMBRE DEL CARGO: | TÉCNICO FORMADOR | UNIDAD ORGANIZACIONAL | POSTVENTA COMPUTO HP | NÚMERO DE PUESTOS 1 | | |
| CARACTERÍSTICAS GENERALES | | | | | | |
| ÁREA DE EXPERIENCIA | SISTEMAS/TECNOLOGÍA/ TELECOMUNICACIONES | EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES | 36 | | | |
| CARACTERÍSTICAS ADICIONALES | | | | | | |
| SECTOR INDUSTRIA | TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES | TIPO EXPERIENCIA | RELACIONADA | | | |
| REQUISITOS INDISPENSABLES | | | | | | |
| <p>Técnico, tecnólogo o estudiante de últimos semestres de carreras profesionales como ingeniería electrónica, ingeniería de telecomunicaciones o sistemas, con dos (3) años de experiencia desarrollando actividades de reparación electrónica y de consumo, manejo de personal, cliente interno y externo.</p> | | | | | | |
| FORMACIÓN REQUERIDA | | | | | | |
| TIPO DE FORMACIÓN | Formal | NIVEL EDUCATIVO | Técnico/Tecnólogo | | | |
| TÍTULO OBTENIDO | Técnico, tecnólogo o estudiante de últimos semestres de carreras profesionales como ingeniería electrónica, ingeniería de telecomunicaciones o sistemas. | | DISCIPLINA | Ingeniería electrónica/ telecomunicaciones y afines | | |
| CONOCIMIENTOS | CONOCIMIENTO INDISPENSABLE | | | Nivel Requerido % | | |
| | ESD (descargas electroestáticas) | | | 100 | | |
| | Electrónica y mecánica | | | 100 | | |
| | Paquete office | | | 100 | | |
| | Sistemas de información | | | 100 | | |
| | CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE) | | | Nivel Requerido % | | |
| Estatuto del consumidor: Ley 1480 (aplicable al servicio) | | | 95 | | | |
| HABILIDADES | HABILIDADES | | | Nivel Requerido % | | |
| | Análisis y síntesis de la información | | | 90 | | |
| | Habilidades de capacitación | | | 90 | | |
| | Gestión del tiempo | | | 90 | | |
| | Cumplimiento de objetivos | | | 90 | | |
| | Dirección de equipos | | | 90 | | |
| | Trabajo bajo presión | | | 90 | | |
| | Habilidades de documentación | | | 90 | | |
| COMPETENCIAS TRANSVERSALES | | Nivel competencia | | Nivel Requerido | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | Valor porcentual |
| INNOVACIÓN | | X | | | | 50 |
| PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN | | X | | | | 50 |
| ORIENTACIÓN AL SERVICIO | | X | | | | 50 |
| ORIENTACIÓN AL LOGRO | | X | | | | 50 |
| AMBIENTAL | | X | | | | 50 |
| PROPOSITO DEL CARGO | | | | | | |
| ¿Qué Hace? | Seguimiento de proceso técnico encaminado al cumplimiento de indicadores de las operaciones | | | | | |
| ¿Cómo lo hace? | Liderando, innovando y haciendo seguimiento y control de las actividades del personal técnico | | | | | |
| ¿Para qué lo hace? | Para cumplir con las condiciones establecidas en los ANS y brindar un apoyo al personal técnico en las situaciones que se presenten en el día a día de la operación. | | | | | |

|  | | GESTIÓN HUMANA | | | | | | | Código: GH-ADM-FO-53 | | | | |
|---|--|----------------------|---|---|---|--------------|---|---|---------------------------|------|---|---|--|
| | | | | | | | | | Versión: 06 | | | | |
| | | DESCRIPCIÓN DE CARGO | | | | | | | Fecha Emisión: 01/09/2022 | | | | |
| FUNCIONES ESPECÍFICAS | | | TAREAS | | | PERIODICIDAD | | | | TIPO | | | |
| O | D | s | Q | M | T | S | A | E | A | D | C | | |
| 1 | Dirigir y apoyar de forma adecuada al personal en los procesos de reparación | | Orientar al personal a cargo en temas de reparación y procedimientos propios del fabricante. | | | | | | | E | | | |
| | | | Generar controles de la productividad y oportunidades de mejora del personal a operativo. | | | | | | | E | | | |
| 2 | Seguimiento y control del proceso técnico | | Liderar y apoyar al equipo técnico en la reparación de dispositivos electrónicos y software, asegurando el cumplimiento de los indicadores de rendimiento y las condiciones pactadas con los clientes. | | | | | | | E | | C | |
| 3 | Capacitación del personal técnico | | Asegurar que el personal esté constantemente capacitado en las últimas técnicas y procesos de reparación, incluyendo nuevas referencias del mercado, a través de formación continua y actualizaciones técnicas. | | | | | | | E | | C | |
| 4 | Asegurar el uso adecuado de los elementos de protección ESD y herramientas asignadas en el laboratorio | | Controlar y verificar las herramientas asignados al personal técnico. | | | | | | | E | | C | |
| | | | Asegurar que el personal técnico cumpla con el uso adecuado de los elementos de protección ESD | | | | | | | E | | C | |
| 5 | Innovación y mejora continua (móviles) | | Identificar oportunidades de mejora en los procesos técnicos y operativos, aplicando soluciones innovadoras que mejoren la productividad y la calidad de los servicios prestados. | | | | | | | E | | C | |
| 6 | Comunicación entre clientes y personal operativo | | Ser el canal de comunicación entre clientes y el personal operativo, asegurando que toda la información técnica y actualizaciones se repliquen de manera efectiva. | O | | | | | | E | | C | |
| 7 | Elaboración de procedimientos | | Diseñar y presentar informes periódicos sobre los procesos técnicos y el cumplimiento de los ANS, incluyendo análisis detallados y propuestas de mejora cuando sea necesario. | O | | | | | | E | | C | |

| WODEN | GESTIÓN HUMANA | | | | | | | Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06 | | | |
|--|---|---|--------|---|--------------|---|---|---|---|------|---|
| | DESCRIPCIÓN DE CARGO | | | | | | | Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 3 de 4 | | | |
| | RESPONSABILIDADES GENERALES | | TAREAS | | PERIODICIDAD | | | | | TIPO | |
| O | D | s | Q | M | T | S | A | E | A | D | C |
| 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 | 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 | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| SGS | Cumplimiento de Políticas | Conocer y aplicar la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad | | D | | | | | E | | |
| | | Cumplir con los requisitos legales aplicables a sus actividades. | | D | | | | | E | | |
| | Participación Activa | Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGC. | | 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 | | |



GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

DESCRIPCIÓN DE CARGO

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

| | |
|--|--|
| Cumplimiento de los lineamientos pactados con el fabricante. | Cumplimiento en la entrega de los informes |
| Dar cumplimiento a los lineamientos de la organización | Garantizar el cumplimiento de funciones, actividades |

DECISIONES

A. POR SÍ MISMO

Realizar cambios que sean pertinentes dentro de la operación a cargo y según los lineamientos.

Dar cumplimiento basado en la normatividad para garantías y políticas del fabricante.

Distribución de las tareas del grupo a cargo.

B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO

Compra de insumos, nuevos elementos, herramientas y maquinaria.

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 |
| Coordinador Técnico | | Realizar seguimiento de las actividades y escalamientos en la toma de decisiones | | D | | | | | | | | D C |
| Coordinador de laboratorio | | Realizar seguimiento de las actividades y escalamientos en la toma de decisiones | | D | | | | | | | | D C |
| B. EXTERNOS | TELÉFONO CONTACTO | PROPÓSITO | PERIODICIDAD | | | | | | | TIPO | | |
| | | | O | D | s | Q | M | T | S | A | E | A D C |
| Usuario final | 0 | Brindar soporte, orientación y seguimiento a la solución de fallas | | D | | | | | | E | | |
| Fabricante | 0 | Recibir capacitación, retroalimentación y guía de parte del área de Ingeniería del Fabricante, en la mejora de procesos | | D | | | | | | E | | |

PARTICIPACIÓN EN COMITÉS

| NOMBRE DEL COMITÉ | | PERIODICIDAD | TIPO | | | | | | | | | |
|-------------------|--|--------------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| | | | O | D | s | Q | M | T | S | A | E | A D O |
| 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: | |