

	GESTIÓN HUMANA				Código: GH-ADM-FO-53			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO				Versión: 06			
					Fecha Emisión: 01/09/2022			
				Página: 1 de 3				
NOMBRE DEL CARGO:	TÉCNICO III EN REPARACIÓN I	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				
TIÍTULO OBTENIDO	Técnico o Tecnólogo en Electrónica y/o sistemas			DISCIPLINA	Ingeniería Telemática, electrónica Telecomunicaciones y afines			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE				Nivel Requerido %			
	Electrónica Básica (Reconocimiento de componentes electrónicos 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 diagnostico, revisión y reparación mecánica, electrónica 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.							

[illegible]

		GESTIÓN HUMANA										Código: GH-ADM-FO-53			
												Versión: 06			
		DESCRIPCIÓN DE CARGO										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	C
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	Análisis, diagnóstico, 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 realizará 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	C
G e s t i ó n A m b i e n t a l	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			
S G S	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			

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														
		DESCRIPCIÓN DE CARGO						Versión: 06														
								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	C					
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	D	C					
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	T	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:														