

|  |  |                                |                   |   |   |                  |
|--|--|--------------------------------|-------------------|---|---|------------------|
|   | GESTIÓN HUMANA   |                                |                   | Código: GH-ADM-FO-53                                |   |                  |
|  |  |                                |                   | Versión: 06   |   |                  |
|  | DESCRIPCIÓN DE CARGO   |                                |                   | Fecha Emisión: 01/09/2022<br>Página: 1 de 4         |   |                  |
| NOMBRE DEL CARGO:  | TÉCNICO EN REPARACIÓN  | UNIDAD ORGANIZACIONAL          | POSTVENTA MOVILES | NÚMERO DE PUESTOS<br>1                              |   |                  |
| CARACTERÍSTICAS GENERALES  |  |                                |                   |   |   |                  |
| ÁREA DE EXPERIENCIA  | INSTALACIÓN/REPARACIONES TÉCNICAS  | EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES | 6                 |   |   |                  |
| CARACTERÍSTICAS ADICIONALES  |  |                                |                   |   |   |                  |
| SECTOR INDUSTRIA   | TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES   | TIPO EXPERIENCIA               | RELACIONADA       |   |   |                  |
| REQUISITOS INDISPENSABLES  |  |                                |                   |   |   |                  |
| Técnico o Tecnólogo en Electrónica, Sistemas o Telecomunicaciones con experiencia mínimo de 6 meses realizando actividades de reparación de equipos móviles. |  |                                |                   |   |   |                  |
| FORMACIÓN REQUERIDA  |  |                                |                   |   |   |                  |
| TIPO DE FORMACIÓN  | Formal   | NIVEL EDUCATIVO                | Técnico/Tecnólogo |   |   |                  |
| TÍTULO OBTENIDO  | Técnico o Tecnólogo en Electrónica, Sistemas o Telecomunicaciones                    |                                | DISCIPLINA        | Ingeniería electrónica, telecomunicaciones y afines |   |                  |
| CONOCIMIENTOS  | CONOCIMIENTO INDISPENSABLE   |                                |                   | Nivel Requerido %                                   |   |                  |
|  | Herramientas ofimáticas  |                                |                   | 100   |   |                  |
|  | Conocimiento en microsoldadura   |                                |                   | 100   |   |                  |
|  | Conocimiento en telefonía móvil  |                                |                   | 100   |   |                  |
|  | Conocimiento en norma ESD  |                                |                   | 100   |   |                  |
|  | Mantenimiento Preventivo y correctivo en teléfonos celulares smartphones y/o tablets |                                |                   | 100   |   |                  |
|  | CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)                                     |                                |                   | Nivel Requerido %                                   |   |                  |
|  | Diagnóstico Técnico  |                                |                   | 95  |   |                  |
| HABILIDADES  | HABILIDADES  |                                |                   | Nivel Requerido %                                   |   |                  |
|  | Habilidades comunicativas  |                                |                   | 90  |   |                  |
|  | Orientación al servicio  |                                |                   | 90  |   |                  |
|  | Trabajo bajo presión   |                                |                   | 90  |   |                  |
|  | Orientación a resultados   |                                |                   | 90  |   |                  |
|  | Solución de problemas  |                                |                   | 90  |   |                  |
| 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 reparación a nivel de software y hardware (modular)           |                                |                   |   |   |                  |
| ¿Cómo lo hace?   | Cumpliendo los lineamientos establecidos por los fabricantes y la Compañía           |                                |                   |   |   |                  |
| ¿Para qué lo hace?   | Para cumplir los indicadores contractuales requeridos por los clientes               |                                |                   |   |   |                  |

| WODEN  | GESTIÓN HUMANA   |   | Código: GH-ADM-FO-53<br>Versión: 06         |   |              |   |   |   |   |   |   |      |   |   |
|--|--|---|---|---|--------------|---|---|---|---|---|---|------|---|---|
|  | DESCRIPCIÓN DE CARGO   |   | Fecha Emisión: 01/09/2022<br>Página: 2 de 4 |   |              |   |   |   |   |   |   |      |   |   |
|  | FUNCIONES ESPECÍFICAS  |   | TAREAS                                      |   | PERIODICIDAD |   |   |   |   |   |   | TIPO |   |   |
| O  | D  | s | Q   | M | T            | S | A | E | A | D | C |      |   |   |
| 1 Ejecutar y garantizar el cumplimiento de las políticas y parámetros establecidos por los fabricantes y la compañía para cada una de las tecnologías, asegurando la correcta reparación | Verificar las condiciones de aplicabilidad de garantía de los equipos  |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | A    |   |   |
|  | Analizar fallas de los equipos móviles ingresados al laboratorio   |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | A    |   |   |
|  | Realizar reparaciones modulares, electrónicas, actualizaciones de software o programaciones, según los parámetros establecidos para cada equipo  |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | E    |   |   |
|  | Realizar reparaciones que incluyen como cambio de componentes mecánicos, eléctricos y electromecánicos, calibración y reemplazos de módulos o equipos.                                   |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | E    |   |   |
|  | Ejecutar correctamente el cambio de partes y legalizarlas oportunamente al almacén   |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | E    |   |   |
|  | Garantizar la fiabilidad del diagnóstico y acciones de reparación realizadas, registrándolos en los sistemas de información en tiempo y forma  |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | E    |   | C |
|  | Liberar el equipo y/o elementos adicionales reparados, verificando su correcto funcionamiento  |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | E    |   |   |
| 2 Analizar los equipos que ingresan al laboratorio y aplicar correctamente las políticas de garantía establecidas por los fabricantes  | Verificar que los equipos electrónicos cumplan con las políticas de garantía, identificando daños por líquido, maltrato, intervenciones no autorizadas o uso de accesorios no originales |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | A    |   | C |
|  | Realizar asignación de las unidades y los respectivos aplicativos cuando estos llegan con novedades cosméticas   |   |   |   |              |   |   |   |   |   |   |      |   |   |
|  | Documentar el diagnóstico técnico y las evidencias requeridas para soportar las exclusiones de garantía  |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | E    | A |   |
| 3 Cumplir con la normatividad ESD establecida por la Compañía para los laboratorios  | Seguir las indicaciones del manual ESD aportadas en cada una de las capacitaciones   |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | E    |   |   |
|  | Verificar los elementos de protección ESD como manilla y bata, diligenciando el registro establecido   |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | E    |   |   |
|  | Reportar las novedades presentadas, luego de la verificación correspondiente   |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | E    |   |   |
| 4 Administrar correctamente las herramientas entregadas para realizar sus labores  | Asegurar el buen uso de las herramientas otorgadas   |   | D   |   |              |   |   |   |   |   |   | E    |   |   |
|  | Cumplir con la producción asignada por marca   |   |   |   |              |   |   |   |   |   |   |      |   |   |
|  | Ejecutar los registros o listas de chequeo necesarios en las áreas o zonas especiales sobre herramienta y maquinaria asignada para la Operación  |   |   |   |              |   | M |   |   |   |   | E    |   |   |



|   |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
|---|----------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------|---|-----|---|
|    | GESTIÓN HUMANA |  | Código: GH-ADM-FO-53  |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
|   |                |  | Versión: 06   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
|   |                |  | DESCRIPCIÓN DE CARGO<br>Fecha Emisión: 01/09/2022<br>Página: 4 de 4 |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| <b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>  |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| Asegurar el cumplimiento de los lineamientos del fabricante y de la Compañía  |                | Velar por el correcto uso de las herramientas y maquinaria a cargo               |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| Realizar cierre diario, elaborar informe y reportar novedades   |                | Aplicar el método FIFO (primeros en entrar primeros en salir)                    |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| Procurar el cuidado integral de su salud, suministrando información clara, veraz y completa sobre la misma  |                | Fomentar y disponer adecuadamente los residuos generados en el área de trabajo.  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| <b>DECISIONES</b>   |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| <b>A. POR SÍ MISMO</b>  |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| Realizar la reparación o cambio de repuestos en los equipos, de acuerdo a lineamientos de la marca  |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| Evaluar el nivel de reparación de los equipos o los componentes, ejecutando el proceso de reparación  |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| Evaluar la política de garantía para aplicar a los equipos a reparar  |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| <b>B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO</b>   |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| 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  |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| <b>CONDICIONES DEL CARGO</b>  |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| Consultar la versión vigente del documento SI-SST-FO-14 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS  |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| <b>CONTACTOS</b>  |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| <b>A. INTERNOS</b>  |                | <b>PROPÓSITO</b>   |   | <b>PERIODICIDAD</b>   |   |   |   |   |   |   | <b>TIPO</b> |   |     |   |
|   |                |  |   | O   | D | s | Q | M | T | S |             |   |     | A |
| Coordinador Técnico   |                | Realizar seguimiento de las actividades y escalamientos en la toma de decisiones |   | D   |   |   |   |   |   |   |             |   | D C |   |
| <b>B. EXTERNOS</b>  |                | <b>TELÉFONO CONTACTO</b>   |   | <b>PERIODICIDAD</b>   |   |   |   |   |   |   | <b>TIPO</b> |   |     |   |
|   |                |  |   | O   | D | s | Q | M | T | S |             |   |     | A |
| 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 |     |   |
| <b>PARTICIPACIÓN EN COMITÉS</b>   |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| <b>NOMBRE DEL COMITÉ</b>  |                |  |   | <b>PERIODICIDAD</b>   |   |   |   |   |   |   | <b>TIPO</b> |   |     |   |
|   |                |  |   | O   | D | s | Q | M | T | S |             |   |     | A |
| N/A   |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| <b>CONVENCIONES:</b> PERIODICIDAD: O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - S = Semestral - A = Anual<br><b>TIPO:</b> E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| <b>ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO</b>  |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| NOMBRE:   |                |  |   | No. DOCUMENTO:  |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |
| FECHA:  |                |  |   | FIRMA:  |   |   |   |   |   |   |             |   |     |   |