

Cargo: Técnico.

Área: Servicio técnico.

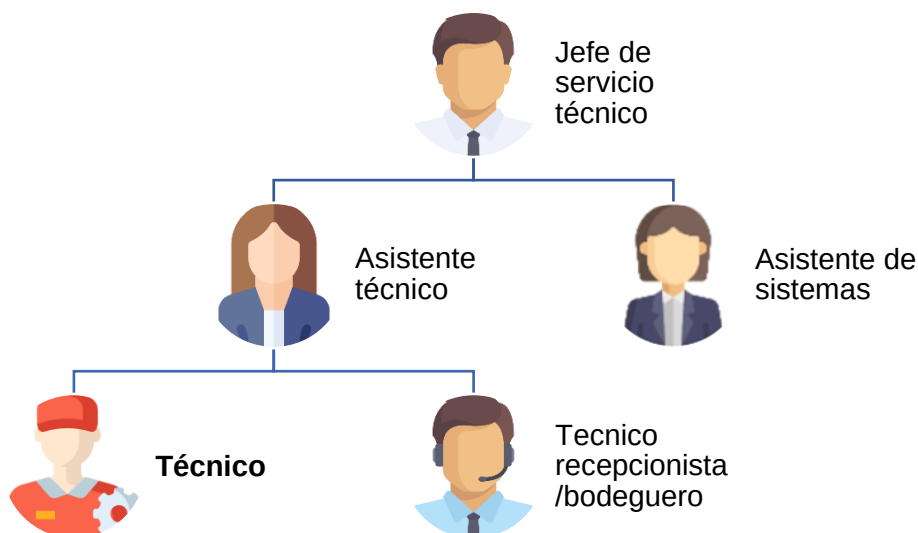
Jefe Inmediato: Asistente técnico, jefe de servicio técnico.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Garantizar la operatividad y funcionalidad de los equipos de los clientes, sucursales y/o Áreas administrativas, mediante el diagnóstico y reparación (*a nivel de hardware y software*) con el fin de asegurar la satisfacción de los usuarios.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Diagnóstico y resolución de problemas técnicos de los equipos de clientes:

- Realizar la evaluación de los equipos que presentan fallas o novedades de hardware o software, para determinar si el problema se encuentra cubierto por la garantía o no.
- Ejecutar las reparaciones (*Ya sea bajo garantía o mediante servicio técnico con costo*) utilizando herramientas, materiales y repuestos necesarios, asegurando que el equipo recupere su operatividad.

- Elaborar un reporte técnico que describa el diagnóstico realizado, las acciones correctivas implementadas *(Si aplica la garantía y una conclusión sobre el cumplimiento o no de las políticas de garantía).*

2. Brindar soportes técnicos/mesa de ayuda a las sucursales y/o áreas operativas:

- Preparar los materiales, herramientas e insumos necesarios según la naturaleza del requerimiento de la sucursal o área operativa.
- Realizar reparaciones, reinstalaciones y ajustes de hardware, software o redes, tanto en modalidad presencial como remota, asegurando la restauración y/o funcionalidad del equipo.
- Brindar orientación y buenas prácticas de uso a los usuarios para prevenir errores y optimizar recursos tecnológicos.
- Monitorear las cámaras de seguridad en las tiendas durante el horario nocturno, con el fin de identificar y prevenir eventos sospechosos que comprometan la seguridad de los activos.

3. Consultoría y/o servicios Externos:

- Atender los requerimientos técnicos de clientes externos, ya sea de forma presencial o virtual, garantizando el cumplimiento de los estándares técnicos y de calidad establecidos por la empresa.
- Elaborar reportes técnicos detallados sobre los trabajos realizados, con el fin de respaldar el servicio brindado y facilitar su facturación correspondiente.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- Determinación de si el equipo cumple con las políticas de garantía para su continuidad en el proceso interno.
- Realizar reparaciones que restauren la funcionalidad de los equipos según sus especificaciones originales.

V. ENTREGABLES

- Informes técnicos que detallen el diagnóstico, las acciones correctivas aplicadas *(Y alcance de garantía, si corresponde)* y la conclusión sobre el estado del equipo.

VII. INDICADORES (KPI's) DEL CARGO

- N° de órdenes de Trabajo por Garantía o Servicio Técnico Cerradas Mensualmente.
- N° de órdenes de Trabajo por Soporte Técnico Cerradas Mensualmente.

VI. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ACADÉMICO:

- **Formación académica:** Tecnicatura o Ingeniería en mecánica, electrónica, o carreras afines
- **Certificados adicionales:** Cursos o acreditaciones en reparación de hardware, mantenimiento de sistemas, redes, electrónica o software.
- **Experiencia laboral:** 1 a 2 años de experiencia como soporte técnico.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Conocimientos en mecánica, electricidad y electrónica.
- Armado y desarmado de equipos electrónicos o computacionales.
- Dominio de instalación de paquetes de Microsoft Office (*Word, Excel, Outlook, PowerPoint*) y Descarga de software (*Windows 11*).
- Familiaridad con herramientas y aplicaciones móviles.
- Capacidad para traducir conceptos técnicos complejos a lenguaje comprensible para usuarios no técnicos.
- Nivel de inglés: intermedio y avanzado.

COMPETENCIAS TÉCNICAS:

- Diagnóstico y resolución de problemas técnicos en hardware y software.
- Gestión de labores de instalación, mantenimiento, reparación y pruebas técnicas de manera presencial o remota.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos o sistemas técnicos.
- Capacidad para interpretar manuales técnicos y especificaciones del fabricante.

COMPETENCIAS BLANDAS:

- Resolución de Problemas

- Pensamiento crítico.
- Gestión del Tiempo y Organización.

VII. VISTOS DE ACUERDO

APROBADO POR: Presidencia Ejecutiva	REVISADO POR: Director de Talento humano	ACEPTADO POR: Jefe de Servicio técnico
FECHA:	FECHA:	FECHA: