

Cargo: Técnico Recepcionista / Bodeguero.

Área: Servicio técnico.

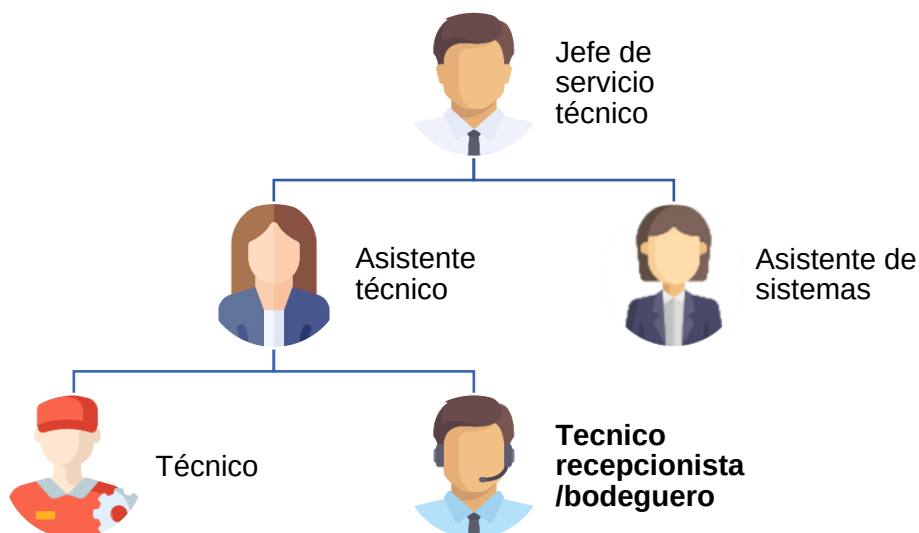
Jefe Inmediato: Asistente técnico, jefe de servicio técnico.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Validar las solicitudes de reparación bajo garantía o con costo mediante la revisión física y operativa del equipo, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la empresa de manera transparente.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Receptar equipos por garantías (*Local o provincial*) y soporte técnico:

- Brindar atención a los clientes que acuden al área de servicio técnico.
- Verificar el estado y la operatividad del equipo para determinar si cumple o no con las políticas de garantía establecidas por la empresa.
- Generar orden de trabajo en el sistema, registrando los datos del cliente, del equipo y del motivo de ingreso para su respectivo diagnóstico.
- Reparar equipos con problemas de software (*Sistema operativo, programación, instalación, seguridad, entre otros*) en el momento de recepción (*Si aplica*).

- Mantener informado al cliente sobre el estado y los resultados de la reparación del equipo.

2. Control de inventario del departamento de servicio técnico:

- Actualizar el inventario de repuestos en base a los movimientos de entrada y salida.
- Mantener el control y el orden del inventario, diferenciando los equipos por transferencia, repuestos e Incinerox (*Equipos que serán llevados a incineración*).
- Entregar los repuestos según los requerimientos y especificaciones solicitados por el personal técnico para su instalación y/o reparación del equipo.
- Revisar los equipos y clasificar en cajas aquellos que no funcionan (*Para Incinerox*) y los que pueden ser reintegrados al inventario.

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

- Realizar reparaciones o ajustes de hardware, software o redes, de forma remota o presencial para las sucursales y/o áreas operativas.
- Orientar a los usuarios sobre el uso adecuado de equipos y buenas prácticas tecnológicas.
- Monitorear cámaras de seguridad durante la noche para prevenir incidentes y proteger los activos.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- Brindar una atención eficiente y cordial al cliente en el área de servicio técnico, asegurando su satisfacción en todo momento.
- Control actualizado y organizado del inventario de repuestos y equipos, facilitando la disponibilidad y adecuada clasificación para su uso o disposición final.
- Determinación de si el equipo cumple con las políticas de garantía para su continuidad en el proceso interno.

V. ENTREGABLES

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

- Reporte de equipos para Incinerox que detalla el nombre, código y motivo por el cual el equipo ha sido clasificado como no operativo y destinado a incineración.

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 o Mesa de Ayuda 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 para realizar revisiones, reparaciones y ajustes en equipos de hardware, software y redes.
- Dominio de instalación de paquetes de Microsoft Office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint) y descarga de software (Windows 11)
- Conocimientos básicos de operaciones de almacén y procesos de gestión de inventarios.

COMPETENCIAS TÉCNICAS:

- Capacidad de comunicación clara y efectiva con los clientes o usuarios del servicio.
- Identificar si un equipo cumple o no con las políticas de garantía establecidas por la empresa.
- Mantener actualizado el inventario de repuestos y equipos, garantizando el orden y disponibilidad de los recursos.

COMPETENCIAS BLANDAS:

- Resolución de Problemas
- Pensamiento crítico.
- Atención al cliente.
- Trabajo en equipo.

VII. VISTOS DE ACUERDO

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