

Cargo: Asistente técnico.

Área: Servicio técnico.

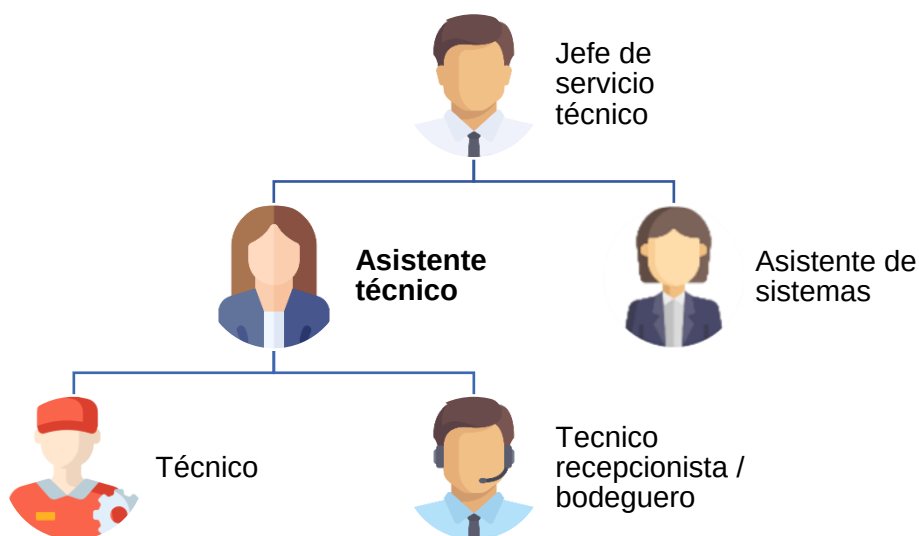
Jefe Inmediato: Jefe de servicio técnico.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Brindar asistencia y seguimiento a los procesos operativos y técnicos, mediante la gestión de documentación y la coordinación con los equipos correspondientes, con el fin de garantizar la eficiencia operativa y la continuidad de los servicios técnicos.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Control y supervisión de actividades diarias de técnicos:

- Elaborar y distribuir el cronograma diario de actividades, asignando tareas específicas a cada técnico según su especialización y carga de trabajo.
- Supervisar periódicamente el progreso de las tareas asignadas a cada uno de los integrantes del equipo técnico.
- Generar informes diarios que reflejen las actividades realizadas por cada uno de los integrantes del equipo técnico, incluyendo avances, incidencias y novedades relevantes.

- Registrar todos los gastos efectuados por el equipo de servicio técnico mediante el uso del fondo de caja chica, asegurando una rendición de cuentas ordenada, transparente y respaldada con documentación válida.
- 2. Facturar las órdenes de trabajo (*Servicios técnicos interno y externos*):**
- Generar la factura correspondiente en el sistema en base al servicio y/o consultoría brindados al cliente (*Internos o externos*) por el equipo técnico.
 - Preparar el reporte quincenal y mensual de facturas generadas para el control administrativo de las órdenes finalizadas.
- 3. Manejo de sistema para movimiento de inventarios:**
- Revisar en el sistema las transferencias de ingreso pendientes de aceptación (*Aceptar las transferencias únicamente cuando cuente con el acta correspondiente y el equipo físicamente presente en el área de servicio técnico*).
 - Realizar transferencia de egreso de equipos reparados en el sistema para su reintegración en las tiendas correspondientes.
 - Realizar búsquedas de equipos mediante códigos o números de serie para verificar el estado y la ubicación del equipo.
- 4. Contratación y/o Suspensión de servicios de Internet y Telefonía para las sucursales:**
- Gestionar con el proveedor la instalación o suspensión de servicios de internet y telefonía, enviando la información técnica y de contacto correspondiente.
 - Hacer seguimiento al progreso de la instalación o suspensión, coordinando con el supervisor de tienda o personal responsable.
 - Actualizar la base de datos institucional con la información de activación o desactivación de las tienda.
- 5. Brindar apoyo en las actividades administrativas y técnicas:**
- Brindar atención a los clientes que acuden al área de servicio técnico (*En caso que el recepcionista no se encuentre disponible*), validando que el equipo cumpla o no con las políticas de garantías 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.
 - 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

- Soportar y validar garantías de equipos en el área técnica.
- Registrar y generar órdenes de trabajo para diagnóstico y reparación.
- Realizar ajustes y reparaciones de hardware, software o redes para las sucursales o áreas administrativas.
- Colaborar en la elaboración de cronogramas, el seguimiento y la entrega de reportes diarios.
- Registrar y controlar gastos mediante caja chica con documentación.
- Emitir facturas y preparar reportes de servicios realizados.
- Gestionar transferencias de equipos y controlar su ubicación.
- Coordinar instalaciones y suspensiones con proveedores, actualizar bases de datos.

V. ENTREGABLES

- Cronogramas y reportes diarios de actividades del equipo técnico.
- Reporte de gastos de caja chica con facturas como respaldo.
- Facturas generadas y reportes quincenales o mensuales de facturación.
- Correos y registros de coordinación con proveedores para servicios y actualizaciones de base de datos.

VII. INDICADORES (KPI's) DEL CARGO

- % de cumplimiento del cronograma técnico diario.
- N° de órdenes de trabajo por Soporte Técnico o Mesa de Ayuda Cerradas Mensualmente.
- N° de reportes entregados en los tiempos establecidos.
- N° de facturas generadas correctamente.

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:** 2 a 3 años de experiencia como soporte técnico.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Instalación, configuración y mantenimiento de Windows, Linux y macOS.
- 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.
- Manejo de transferencias de ingreso/egreso en sistemas.
- Uso de sistemas de órdenes de trabajo (*Ordery*), bases de datos de tiendas y proveedores.

COMPETENCIAS TÉCNICAS:

- Identificación ágil de problemas en hardware, software o redes, con uso de herramientas de prueba.
- 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:

- Comunicación efectiva.
- Trabajo en equipo.
- Organización y gestión de tiempo.
- Resolución de problemas.

VII. VISTOS DE ACUERDO

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