

Cargo: Jefe de servicio técnico.

Área: Servicio técnico.

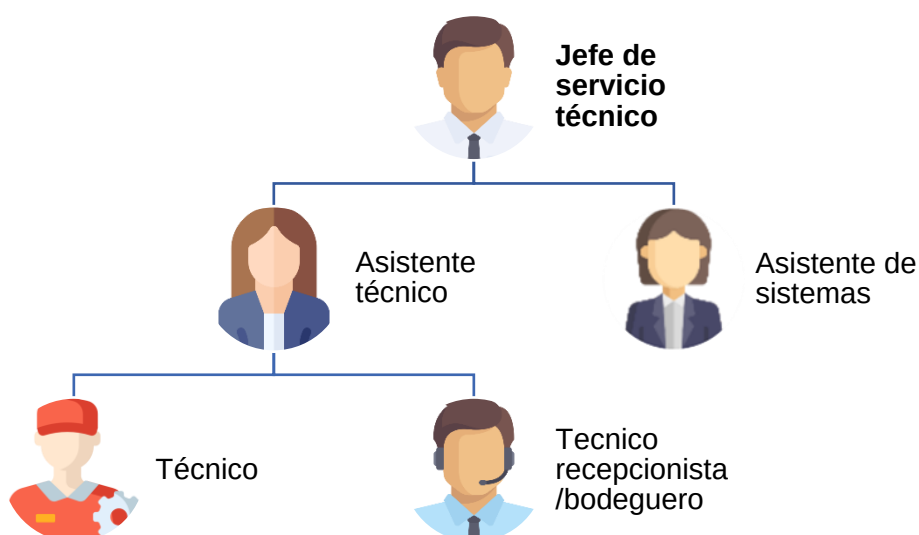
Jefe Inmediato: Gerente general.

I. OBJETIVOS DEL CARGO

- Garantizar la gestión y control de las actividades relacionadas con el servicio y soporte técnico para la organización mediante la supervisión de procesos y la coordinación del equipo técnico, con el fin de asegurar la satisfacción de clientes y usuarios.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama:



III. FUNCIONES

1. Dirigir y coordinar el equipo técnico.

- Distribuir responsabilidades entre los miembros del equipo, aclarando plazos, prioridades y recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de las tareas.
- Monitorear el avance de las tareas y proyectos, evaluando desempeño individual y grupal para detectar desviaciones y tomar acciones correctivas.

2. Revisión de informes técnicos de los equipos reportados.

- Analizar los informes emitidos por los técnicos para validar si el equipo cumple con los criterios establecidos para un cambio bajo garantía.

- Aprobar o descartar la solicitud de cambio de equipo basándose en el diagnóstico técnico, aplicando criterios justos y alineados con las políticas de la empresa.
- Solicitar una segunda revisión al técnico o coordinar con un taller externo especializado para una evaluación más precisa (*En situaciones donde el cambio no sea viable*).

3. Gestionar el inventario de repuestos y herramientas técnicas:

- Controlar el stock de repuestos necesarios para la reparación de equipos, identificando con anticipación aquellos insumos que requieren reposición para evitar interrupciones en el servicio técnico.
- Enviar la solicitud al área contable para la baja del repuesto utilizado.
- Coordinar con compras e importaciones para la reposición de repuesto o materiales de reposición.
- Validar el uso adecuado de herramientas y recursos asignados al equipo técnico.

4. Brindar soporte de técnico y sistema a las sucursales y/o áreas administrativas:

- Brindar asistencia remota o presencial a los colaboradores cuando se presenten inconvenientes técnicos o sistema en las sucursales o áreas de trabajo.
- Realizar la instalación y configuración de periféricos, aplicaciones, sistema (SAP, MBA3 u otros) garantizando su correcto funcionamiento.
- Atender consultas a las sucursales en relación con el uso, configuración o problemas sobre los equipos electrónicos.

5. Gestión de baja de productos para incineración

- Preparar informe de productos destinados a incineración para su presentación a Gerencia General, realizando las modificaciones necesarias hasta obtener su aprobación.
- Realizar la transferencia virtual de los productos al área de auditoría para su coordinación de asistencia y validación física de los equipos a incinerar.
- Elaborar la carta formal de autorización para la incineración de los equipos, y enviarla a gerencia general para su firma oficial.
- Gestionar en el sistema la baja oficial de los productos autorizados para incineración.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

- Garantizar la correcta operación y mantenimiento de los equipos o sistemas, asegurando un funcionamiento óptimo y minimizando tiempos de inactividad para la empresa.
- Resolver incidencias técnicas de forma oportuna, brindando soluciones efectivas que reduzcan el impacto en las operaciones del cliente.
- Asegurar que los equipos cubiertos por garantía se reemplacen solo si cumplen con las políticas de garantía de la empresa.
- Gestionar la baja de productos para incineración que asegure la optimización de espacio de almacenamiento de equipo en su respectiva bodega del área.

V. ENTREGABLES

- Email con su aprobación de aplicación de nota de crédito para los equipos que cumplen con las políticas de garantía junto con su respectivo informe técnico.
- Documento firmado por Gerencia General que autoriza oficialmente para el proceso de incineración que permita las áreas involucradas proceder.
- Solicitud al área de compras e importaciones sobre repuestos que se han agotado o están por agotarse, con propuestas de reabastecimiento para el área de servicio técnico.
- Listado de repuesto utilizado y la justificación para su baja del inventario en el sistema por parte de área contable.
- Registros o comunicaciones formales con soluciones, aclaraciones o directrices técnicas proporcionadas a los usuarios.

VII. INDICADORES (KPI's) DEL CARGO

- % de cumplimiento de tareas del equipo técnico en el mes.
- Número de aprobaciones/rechazos de cambios por garantía correctamente sustentados.
- Nivel de satisfacción del usuario final con el soporte recibido.

VI. PERFIL DEL CARGO

NIVEL ACADÉMICO:

- **Formación académica:** Técnico Superior, Ingeniería en Electrónica, Mecatrónica, Sistemas, Telecomunicaciones o carreras afines.
- **Experiencia laboral:** 2 a 3 años de experiencia en roles técnicos relacionados con mantenimiento, reparación y soporte de equipos electrónicos o sistemas similares.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS:

- Instalación, configuración y mantenimiento de sistemas operativos (*Windows, Linux y macOS*).
- Dominio de instalación de paquetes de Microsoft Office (*Word, Excel, Outlook, PowerPoint*).
- Conocimiento profundo en diagnóstico, mantenimiento y reparación de equipos electrónicos y sistemas.
- Manejo y supervisión de herramientas y equipos técnicos especializados.
- Dominio de sistemas ERP como SAP, MBA3 u otros relacionados con gestión y soporte técnico.
- Control y gestión de inventarios de repuestos y herramientas técnicas.
- Familiaridad con los procesos de garantía, evaluación técnica y políticas de cambios o reparaciones.

COMPETENCIAS BLANDAS:

- Liderazgo.
- Resolución de problemas.
- Organización y planificación
- Comunicación efectiva.

VII. VISTOS DE ACUERDO

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