

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 28 / 08 / 2024	Código: MOF - GPV - 003	

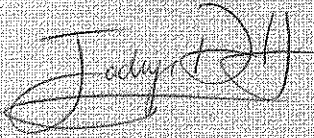
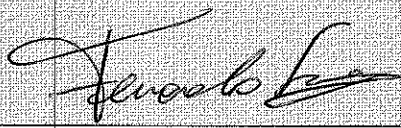
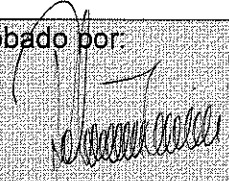
DE LA SOBERA S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

TÉCNICO ESPECIALISTA DE SOPORTE

MOF - GPV - 003

Versión: 00

Elaborado por:	Verificado por:	Aprobado por:
		
Jadiyi Duarte Analista de Procesos	Fernando Sosa Gerente Técnico de Soporte Maquinarias	Roland Thiede Gerente de Posventa

Descripción de las modificaciones:	• Emisión inicial.
Fecha de vigencia:	28 / 08 / 2024

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Técnico Especialista de Soporte			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 28 / 08 / 2024	Código: MOF - PRV - 003	

INTRODUCCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Organización y Funciones tiene como objetivo establecer la organización formal de la empresa. El mismo se encuentra dirigido a todo el personal de la empresa. Todo cambio en las funciones debe formalizarse y mantenerse actualizado conforme a las políticas de la empresa. El contenido del presente documento es de cumplimiento obligatorio sujeto a sanciones conforme a las normas del código laboral.

IDENTIFICACIÓN Y RELACIÓN JERÁRQUICA

DENOMINACIÓN DEL ÁREA:	Posventa Maquinarias	
DENOMINACIÓN DEL CARGO:	Técnico Especialista de Soporte	
RELACIÓN SUPERIOR:	Gerente Técnico de Soporte Maquinarias.	
RELACIÓN HORIZONTAL:	No aplica.	
RELACIÓN INFERIOR:	No aplica.	
SUSTITUCIÓN:	Técnico Especialista de Soporte.	
PERFIL DEL CARGO	DESEABLE	ALTERNATIVO
FORMACIÓN:	Egresado universitario de las Carreras de Ingeniería Industrial, Mecánica, Electromecánica o afines.	- Técnico superior en electromecánica o afines. - Cursos de mecánica agrícola.
EXPERIENCIA:	Experiencia específica de 2 años en cargos y/o funciones similares.	Experiencia mínima de 5 años como técnico mecánico.

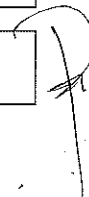
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Conocimiento de herramientas informáticas.
- Conocimiento técnico de maquinarias.
- Conocimiento del producto.
- Habilidad de redacción de informes a Fabrica y Gerencia.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- Buena comunicación y elocuencia.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Proactividad y capacidad de organización.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Amabilidad y cordialidad.

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Fernando Sosa	Fecha de vigencia: 28 / 08 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 2 de 4
---	---	---------------------------------------	--------------------------

DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Técnico Especialista de Soporte			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 28 / 08 / 2024	Código: MOF - PRV - 003	

NRO.	FUNCIONES GENERALES	FRECUENCIA
1.	Custodiar los muebles y demás útiles proporcionados a su sector, en cuanto a la adecuada utilización y conservación de estos.	Permanentemente
2.	Tomar conocimiento, cumplir y hacer cumplir las políticas, funciones, normas y procedimientos establecidos por la Empresa.	Permanentemente
3.	Mantener comunicación constante y coordinar con los responsables de los demás sectores de la empresa las actividades relacionadas con ellos.	Permanentemente
4.	Atender las consultas de los distintos sectores de la empresa, en tiempo y forma.	Permanentemente
5.	Informar de manera oportuna al superior inmediato acerca de las actividades a su cargo, consultas y cualquier novedad que afecte al desarrollo de sus tareas.	En cada caso
6.	Analizar y recomendar al superior inmediato las opciones de solución para los inconvenientes operativos o medidas tendientes a mejorar los sistemas o procedimientos.	En cada caso
7.	Participar en reuniones, seminarios, congresos y demás eventos de capacitación relacionados con las actividades de su sector.	En cada caso
NRO.	FUNCIONES ESPECÍFICAS	FRECUENCIA
8.	Asesorar eficientemente a los clientes internos y externos sobre los equipos de la línea, mediante cursos, demostraciones, ferias, visitas a clientes y apoyo técnico que aseguren la calidad en el servicio.	Permanentemente
9.	Preparar cronograma de capacitaciones, presentaciones de campo y de acciones tácticas.	Anualmente
10.	Realizar las evaluaciones técnicas al final de cada capacitación al área de servicios y calificarla.	En cada caso
11.	Confeccionar hoja de ruta de visitas y programa de actividades para coordinarlas con las demás áreas.	Mensualmente
12.	Elaborar informe de actividades desarrolladas y ponerlo a consideración del Gerente de Posventa Maquinarias.	Semanalmente
13.	Planificar y gestionar con el Coordinador de Entrenamiento DLS los cursos necesarios para capacitar a los técnicos.	Permanentemente
14.	Velar por la realización de los cursos online y el nivel de cumplimiento exigido por fábrica. Actuar de apoyo para el Coordinador de Entrenamiento DLS y de enlace con los técnicos, buscando facilitar la comunicación entre ambas áreas.	Permanentemente
15.	Asesorar al área de Supply Chain en cuanto a las configuraciones de las maquinarias para los pedidos a Fábrica.	En cada caso
16.	Realizar comparativos técnicos, de rendimientos y productividad de la marca y de la competencia.	Permanentemente
17.	Realizar pruebas de las maquinarias acompañados de los clientes en caso de que estos lo soliciten previa aprobación de su superior.	En cada caso
18.	Desarrollar evaluaciones teóricas y prácticas para llevar a cabo una evaluación periódica a los técnicos correspondientes.	Periódicamente y en cada caso

Elaborado por: **Jadiyi Duarte**
Verificado por: **Fernando Sosa**

Fecha de vigencia:
28 / 08 / 2024

Aprobado por:
Roland Thiede

Página:
3 de 4




DE LA SOBERA	Manual de Organización y Funciones			Gerencia de Posventa
	Técnico Especialista de Soporte			
	Versión: 00	Fecha de aprobación: 28 / 08 / 2024	Código: MOF - PRV - 003	

19.	Elaborar informes técnicos sobre el desempeño, fallas y reclamos de las maquinarias, dirigidos a la Gerencia, la Fábrica o a los clientes según sea necesario.	En cada caso
20.	Monitorear y dar seguimiento a los problemas relacionados con el soporte técnico de las maquinarias.	Permanentemente
21.	Proporcionar apoyo técnico a los mecánicos y al jefe de taller según se requiera.	En cada caso
22.	Realizar las demás tareas que le sean asignadas por su superior e incluso aquellas que no estén enunciadas de forma explícita en este manual, y que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos de su cargo.	En cada caso

Elaborado por: Jadiyi Duarte Verificado por: Fernando Sosa	Fecha de vigencia: 28 / 08 / 2024	Aprobado por: Roland Thiede	Página: 4 de 4
---	---	---------------------------------------	--------------------------