



Carlos Rafael Rodríguez

Título: Diseño de la Funciones Específicas para el proceso de Prestación de Servicios en la División Territorial Copextel Cienfuegos.

Autor: Orlando Rodríguez Cruz

Tutores:

Dra. Marlen Pérez

Msc. Tamara Climent

Cienfuegos, 2019

Valores

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Pensamiento

COPEXTEL

Pensamiento.

“...El trabajo solo puede ser disminuido en intensidad o en extensión como resultado del desarrollo de la técnica, como un resultado del desarrollo de la productividad”.

Fidel Castro Ruz

Valores

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Agradecimientos

COPEXTEL

Agradecimientos

El presente trabajo no hubiese sido posible sin la contribución, paciencia y ayuda de maravillosas personas entre ellas mi tutora, mi novia, amigos y mi familia.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Resumen

COPEXTEL

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la División Territorial Copextel Cienfuegos, con el objetivo de confeccionar los perfiles de los cargos claves en el proceso de prestación de servicios que permitan organizar racionalmente el desarrollo del trabajo y la vinculación de los cargos dentro de las distintas líneas de negocio en la entidad. La caracterización de la empresa objeto de estudio, el diagnóstico del entorno general y específico de la misma, utilizando métodos y técnicas como la observación directa, la entrevista, la encuesta, consulta de documentos, el criterio de los directivos y métodos empíricos, así como el análisis de estudio de la organización del trabajo que permitieron demostrar la necesidad de confeccionar nuevos perfiles de cargos que garanticen resultados favorables en el proceso de prestación de servicios en cada línea de negocio de la División Territorial Copextel Cienfuegos. Se recomienda mediante la investigación llevada a cabo identificar las funciones específicas reales de cada cargo en cada línea de negocio debido a que se encuentran demasiado generalizadas en el proceso de prestación de servicios. Dando respuesta así a la implementación de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución en los numerados diecinueve, veinte, ciento setenta y ciento setenta y uno en el contexto de nuestra entidad.

Valores

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Summary

COPEXTEL

Summary

The present research was developed at the Territorial Copextel Cienfuegos; with the objective to create the main position's profiles in the offering of facilities enable it organize rationally the development of the work and the entailment of the positions inside the different business lines of this entity. The characterization of this corporation, the diagnosis of its general and specific environment, by using some methods and techniques like the direct observation, the interview, the survey, the consultation of documents, the executive's criteria and some empirical methods as well as the analysis of the study of the organization of the work was possible to demonstrate the necessity to create new position's profiles that guarantee good outcomes in the offering of facilities in each business line of the Territorial Division Copextel Cienfuegos. Through this research is recommended to identify the real and specific functions of each position in each business line because they are too generalized in the process of offering facilities. In that way will give a response to the implementation of the Guidelines of the Economical and Social Policy of the Party and the Revolution in the guidelines number nineteen, twenty, one hundred seventy and one hundred seventy one.

Valores

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Índice

COPEXTEL

Índice

Introducción.....	1
--------------------------	----------

Capítulo I: Teorías y definiciones generales relacionadas con la organización del trabajo y el diseño de puestos de trabajo.....	8
---	----------

1.1 Evolución e Importancia de la organización del trabajo	8
1.2 Características generales y conceptuales de la organización del trabajo y el diseño de puestos de trabajo.....	12
1.3 La organización del trabajo en el Sistema Empresarial Cubano.....	21
1.4 Otras consideraciones de la Organización del trabajo y el diseño de los puestos de trabajo	26

Capítulo II: Caracterización y Diagnóstico de la Organización del Trabajo y el diseño de puestos de trabajo en la División Territorial Copextel Cienfuegos.	33
---	-----------

2.1 Caracterización de la en la División Territorial Copextel Cienfuegos.	33
2.2 Caracterización del Proceso de Prestación de Servicios de la División Territorial Copextel Cienfuegos.	37
2.3 Diagnóstico del Proceso de Prestación de Servicios en la División Territorial Copextel Cienfuegos.	58
2.4 Metodología empleada. (Herramientas y técnicas).....	66

Capítulo III: Diseño de Funciones Específicas para el Proceso de Prestación de Servicios en la División Territorial Copextel Cienfuegos.	71
--	-----------

3.1 Funciones Específicas del Grupo técnico de Servicios Técnicos Integrales (STI). .	72
3.2 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Soluciones Integrales.....	74
3.3 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Electrodomésticos.....	78
3.4 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Ofimática.....	81
3.5 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Sistemas Tecnológicos Ingenieros	86
3.6 Funciones Específicas del Grupo de Proyectos de Soluciones	93

3.7 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Electricidad y Energía.	95
3.8 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Automática y Seguridad	100
3.9 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Redes y Comunicaciones	104
3.10 Funciones Específicas para el uso del transporte y la tenencia de almacenes móviles:	108
Conclusiones Generales:	113
.....	114
Recomendaciones.....	115
Bibliografía:	117
Anexos	123

Valores

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Introducción

COPEXTEL

Introducción

A lo largo de la historia los diferentes modos de producción han dado lugar a diversos planteamientos de organización del trabajo, desde la especialización extrema (los modelos de producción en cadena), al trabajo en grupo, el enriquecimiento de puestos, los círculos de calidad, el trabajo en equipo, la reingeniería de procesos, o las organizaciones virtuales, todas son formas características de organizar el trabajo dentro de una organización y de las diferentes partes, áreas y funciones que la componen.

La organización del trabajo exige un proceso de reinstauración del orden y la disciplina laboral para continuar avanzando y dejar atrás la improductividad, el despilfarro y otras deficiencias, así como los esfuerzos por adaptar la actividad económica a las condiciones cambiantes, aplicando nuevos métodos y técnicas en la búsqueda de las principales reservas y potencialidades de eficiencia de una empresa, que tiene entre sus primordiales indicadores, la productividad laboral, con las sabidas pretensiones de alcanzar el más óptimo y racional empleo del capital humano.

La organización del trabajo, desde el punto de vista histórico, ha formado parte de la reflexión de economistas, sociólogos, ingenieros, psicólogos, y demás. Los padres fundadores de la sociología dedicaron especial atención a la división del trabajo y su efecto en el rendimiento laboral. Existe un vínculo estrecho entre organización del trabajo y modelo económico

Esta es la base que sustenta el incremento de la productividad. De los resultados de su estudio se derivan las medidas organizativas de capacitación y desarrollo de los trabajadores, el mejoramiento de las condiciones de trabajo y los ingresos de los mismos; situación frente a la cual Cuba emitió La Resolución No.28 el 12 de diciembre del 2003, por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, donde se aprueban los lineamientos metodológicos para el estudio y aplicación de medidas de organización y medición del trabajo.

Por lo cual es esencial el fortalecimiento de la organización del trabajo mediante el estudio y análisis sistemático de la organización existente y la introducción continúa de medidas para su perfeccionamiento.

Es importante analizar en profundidad las relaciones entre las distintas formas de organización del trabajo y su repercusión en la salud y seguridad en el trabajo para que las decisiones de tipo organizativo no contemplen únicamente la vía más segura, rápida y fácil de mejorar el rendimiento económico de la empresa, sino que tengan en cuenta el mantenimiento en buenas condiciones de una plantilla de trabajadores y el diseño de funciones de los cargos que permitan su optimización que es, cada vez más, un factor estratégico de éxito de la empresa.

La Organización del Trabajo exige una labor sistemática y permanente de estudio y análisis de las distintas actividades del proceso de producción o servicios, para su perfeccionamiento, aun cuando se hayan obtenido resultados superiores, por lo que cada entidad tiene que elaborar y aplicar una estrategia que conciba la detección de los problemas existentes, identificar las reservas, las soluciones e instrumentar los planes de acción correspondientes para perfeccionar los procesos de trabajo.

Sobre todas las premisas enunciadas se desarrolla la investigación en la División Territorial Copextel Cienfuegos.

Donde se expone como Título: Diseño de la Funciones Específicas para el proceso de Prestación de Servicios en la División Territorial Copextel Cienfuegos.

Situación Problemática:

En la actualidad las funciones específicas de los cargos del proceso de prestación de Servicios tienen un diseño genérico que abarcan todos los cargos claves con funciones comunes, que no permiten distinguir los distintos elementos de las líneas de negocios de Sistemas Tecnológicos Ingenieros, Ofimática, Informática y Telecomunicaciones, Electrónica doméstica, Aplicaciones Energéticas y Soluciones Integrales que se identifican en la plantilla de cargo aprobado para la División Territorial Copextel Cienfuegos, este diseño no individualiza el nivel de

complejidad de cada actividad según las categorías ocupaciones de técnicos (T) y de operarios (O).

Por otra parte, se deriva de esta globalización de funciones que no admiten delimitar hasta donde funciona un cargo u otro provocando altas o bajas cargas de contenido de trabajo.

Problema de Investigación:

¿Cómo identificar las funciones específicas para los cargos claves en el proceso de Prestación de Servicios que permitan individualizar las características de cada elemento de prestación de servicios en cada línea de negocio y que estas funciones respondan a la carga, capacidad de los trabajadores y a los calificadores del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)?

Preguntas de Investigación:

1. ¿Por qué es necesario que cada cargo posea un perfil que identifique las funciones a desarrollar durante la ejecución del trabajo?
2. ¿Qué le aporta a la División Territorial Copextel Cienfuegos el resultado de la investigación?

Objetivo General:

Confeccionar los Perfiles de los cargos claves en el Proceso de Prestación de Servicios que permitan organizar racionalmente el desarrollo del trabajo y la vinculación de los cargos dentro de las distintas líneas de negocios de la entidad.

Objetivos específicos:

1. Realizar un análisis del estado de la Legislación laboral y otros en relación con las temáticas referidas a la organización del trabajo y diseño de cargos.
2. Efectuar un análisis de la organización objeto de estudio con relación a la organización del trabajo y diseño de cargos y diagnosticar la situación actual en esta temática.

3. Elaborar los Perfiles de los cargos claves en el Proceso de Prestación de Servicios que permitan individualizar las características de cada elemento de prestación de servicios en cada línea de negocio.

Justificación

La carencia por la entidad de funciones específicas adecuadas de los cargos del Proceso de Prestación de Servicios que permitan individualizar las características de cada elemento de prestación de servicios en cada línea de negocio lo que no ha permitido el diseño de plantillas optimas, el uso y aprovechamiento del fondo de tiempo de trabajo y elevar la motivación y sentido de pertenencia de los trabajadores de la División Territorial Copextel Cienfuegos.

Estructura Capítular

Introducción: se expone consideraciones generales del tema, así como se definen problema de investigación, justificación de la investigación, objetivos Generales y Específicos y otros elementos introductorios de la investigación desarrollada.

Capítulo I: se exponen las teorías y definiciones relacionadas con la consideración general sobre organización del trabajo y diseño de cargos, así como su comportamiento actual en Cuba.

Capítulo II: se presenta una caracterización y diagnóstico de la entidad sobre la temática investigada, evaluando particularmente el Proceso de Prestación de Servicios de la División Territorial Copextel Cienfuegos.

Capítulo III: se diseñan las funciones específicas de los cargos por líneas de negocios.

Se exponen, además, las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y los anexos utilizados para el desarrollo del informe.

Para el desarrollo de esta investigación se consultaron diversas fuentes bibliográficas actuales que comprenden leyes, decretos leyes, decretos,

resoluciones, normas cubanas, libros, artículos de periódicos y publicaciones temáticas; además de otras fuentes y documentos que rigen la organización del trabajo y en particular la Política Laboral vigente sobre el tema investigado.

Conclusiones, recomendaciones y anexos

Metodología empleada en el proceso de investigación:

Observación continua

Consiste en hacer una descripción detallada de todas las actividades realizadas por el trabajador dentro de la jornada laboral y medir la duración de cada una de ellas, para inferir sobre el aprovechamiento de la jornada laboral, la carga de trabajo y minimizar tiempos de interrupciones. La observación puede ser individual o colectiva.

Entrevista

Es la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional que implica siempre un proceso de comunicación, en el transcurso del cual el entrevistador y el entrevistado pueden influirse mutuamente, tanto consciente como inconscientemente.

Encuesta

La encuesta es un método de investigación y recopilación de datos utilizado para obtener información sobre diversos temas

Consulta de documentos

Como su nombre lo indica, este método se basa en consultar cualquier documento oficial de la unidad organizativa que permita inferir sobre la existencia de algún problema o hecho relevante en la gestión de la misma. Son ejemplos de documentos a consultar: Estados financieros, informes económicos, informes estadísticos, actas del Consejo Administrativo, actas sindicales, órdenes de trabajo, etc.

Métodos teóricos

Inductivo-deductivo

La inducción permitió inferir el estado actual de tal proceso y determinar los rasgos comunes que lo caracterizan. La deducción, para determinar las características generales del asunto citado y en la determinación de conclusiones.

Analítico-sintético

Utilizado durante toda la etapa de investigación, lo que permitió realizar inferencias de la fuente y de los elementos relacionados con el carácter multidimensional del objeto de investigación.

Histórico-lógico

Permitió el estudio de la evolución histórica de los sistemas de pagos en la gestión económica financiera de Cuba y de la propia entidad.

Métodos empíricos

Análisis documental

Con el objetivo de conocer las características y cumplimiento de las indicaciones y orientaciones contenidos en los diferentes documentos legislados a nivel nacional relacionados con la gestión económica empresarial y financiera.

Revisión documental

Basada en el examen bibliográfico del tema y la información estadística oficial que emite la entidad, la revisión de materiales nacionales e internacionales, relativos a la gestión del capital humano y la compensación salarial de diversos autores, bajo criterios, enfoques y pensamientos económicos diferentes, realizando un análisis interpretativo profundo de la propia legislación y salarial cubano.

Valores

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Capítulo I: Teorías y definiciones generales relacionadas con la organización del trabajo y el diseño de puestos de trabajo.

1.1 Evolución e Importancia de la organización del trabajo

Evolución de la organización del trabajo:

Con los avances tecnológicos y en el modelo de vida de las sociedades primitivas, la división del trabajo se va acentuando, apareciendo la especialización del trabajo. En las minas, donde las condiciones de vida son precarias, trabaja la raza dolicocefala. Con la creación de los grandes imperios, una nueva casta política y religiosa dirigente domina a la “masa humana esclavizada”, observando más claramente la explotación de los humanos.

En la “Asia occidental antigua”, Mesopotamia, observamos la aparición del feudalismo y la propiedad privada, que como recuerda el autor minaron la autoridad central, y también la aparición de nuevos oficios, llegando a una gran variedad de ellos. Existía el esclavismo y a mano de obra servil, que, sin llegar a ser esclavos, trabajaban para un amo con libertad relativa. Existían clases sociales, pero no el concepto de lucha de clases.

En Egipto, la situación laboral no cambió demasiado, existiendo talleres artesanales y un predominio del trabajo de los esclavos frente a los oficios libres. Se pagaba los salarios en especies. Fue, según el autor, un régimen de explotación que provocó grandes conflictos sociales, apareciendo el derecho a huelga.

En la Antigua Grecia, cada propietario trataba de resolver sus problemas con su servidumbre y sus esclavos, convirtiéndose así en expertos. Los trabajadores ejercían grandes esfuerzos en todas sus actividades. Se inicia el proceso de la transmisión hereditaria de las actividades artesanales, germen de lo que más adelante sería el sistema de gremios. Los salarios de

los trabajadores eran escasos, había miseria. No existió una legislación del trabajo favorable al trabajador.

En Roma destaca la organización de colegios de artesanos, dónde cada oficio formaba una centuria dividida entre jóvenes y ancianos, Al estar ligado a un colegio te impedía salir de él. La estructura de estos colegios era vertical, existiendo los colegiados como primer eslabón y en el segundo se situarían los magistrados de las corporaciones.

En la Edad Media aparecen las guildas, asociaciones de asistencia mutua formadas por comerciantes y trabajadores, que llegaron incluso a formar ligas comerciales. Las guildas terminaron evolucionando a corporaciones de oficios, cuya característica principal fue la escala gremial, que regula la duración del aprendizaje de los deberes del aprendiz. En los estatutos de estas corporaciones se regulaban los horarios laborales. El esclavismo se va extinguiendo dejando paso a la servidumbre, dónde el campesino trabajaba las tierras del Rey a cambio de la protección de su castillo.

A comienzos del siglo XX las necesidades de las nuevas organizaciones nacidas a raíz de la Revolución Industrial suponen el desarrollo de nuevos modelos de trabajo. Aparece entonces la Organización Científica del Trabajo, nombre que se da a los principios para racionalizar el trabajo propuesto por Taylor (1911).

También se creó La Organización Internacional del Trabajo (OIT) que es la agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que se encarga de las cuestiones relacionadas con el trabajo en el mundo. Entre sus objetivos principales se encuentra fomentar los derechos laborales, estimular oportunidades dignas de empleo, mejorar la protección social, y reforzar el diálogo en cuestiones relacionadas con el trabajo.

La única estructura tripartida de la OIT otorga los mismos derechos a trabajadores, empleadores y gobiernos a la hora de garantizar que las opiniones de estos asociados sociales se reflejen de manera fiel tanto en

las normas de trabajo como en la modificación de las políticas y los programas.

La OIT se encarga de desarrollar y supervisar el uso de las normas internacionales de trabajo que se convierten en convenciones y recomendaciones. Estas normas cubren todos los aspectos del mundo del trabajo, y establecen principios básicos y derechos con el fin de garantizar un trabajo digno para todos los ciudadanos.

La organización del trabajo ha sido, desde sus orígenes, una fuente aparentemente inagotable de discusiones en cuanto a sus métodos, procedimientos, técnicas, etc. Pero, sobre todo en cuanto a sus enfoques o filosofías.

Importancia de la organización del trabajo

En términos generales, la organización del trabajo hace referencia a la definición del modelo de acción de cada empresa. Es decir, la manera en la que se van a realizar las acciones fundamentales para su funcionamiento.

La organización del trabajo es uno de los temas destacados en los estudios de distintas ciencias: economía, sociología, ergonomía, psicología organizacional, ingeniería y otras; lo que se debe a la preocupación por buscar una correspondencia entre los resultados productivos y el rendimiento de la fuerza de trabajo.

Las reflexiones de los economistas llamados clásicos, Adam Smith y David Ricardo, así como los padres fundadores de la sociología, Emile Durkheim, Carlos Marx y Max Weber, estuvieron dirigidas a la organización del trabajo, a través del análisis de la división del trabajo.

Con estos antecedentes, y basados en las experiencias de Adam Smith (1723-1790) en sus propuestas de la división del trabajo y los estudios de distintas ramas industriales, a fines del siglo XIX emergen las ideas de

investigadores como Charles Babbage, que destacaron la importancia del estudio de tiempos y movimientos en el trabajo.

A inicios del XX, el ingeniero mecánico y economista norteamericano Frederick Winslow Taylor elabora los principios a tener en cuenta para la organización del trabajo, denominada por él Organización Científica del Trabajo, que pasó a conocerse como Taylorismo. Sus propuestas, concepciones, principios y filosofía, a más de un siglo de su elaboración todavía tienen vigencia tanto en los estudios académicos, como en su aplicación en los procesos laborales.

Las formas de organización empresarial que una empresa adopta, nunca son iguales a otras. Aunque partan de modelos preestablecidos, siempre existirá un grado de adaptación a circunstancias, necesidades y obligaciones particulares. Recuerda: cada empresa es un mundo propio.

Corresponde a la gerencia y a los altos mandos vinculados a ella definir el modelo de organización del trabajo que se adoptará en cada caso.

No puede ser cualquier modelo; debe ser el que mayor productividad y eficacia implique.

Fundamentos básicos de la importancia de la organización del trabajo son los siguientes:

1. Es de carácter continuo; no se puede decir que se ha finalizado, debido a que la organización y los recursos que esta utiliza están siempre en constante cambio, tanto en crecimiento, reducción o la creación de nuevos productos, entre otros más. Todo esto hace que exista una reestructuración en la organización del trabajo, es decir, nuevas o menos tareas para las personas dentro de la empresa.
2. Es un medio por el cual se establecen mejores formas de lograr los objetivos de la organización.

3. Facilita los métodos para que se puedan llevar a cabo las actividades de manera eficiente, sin tener que incurrir a un mayor esfuerzo.
4. Impide las deficiencias en las actividades y asimismo la lentitud de estas, minimizando los costos que se puedan generar y de esta forma aumentado la productividad.

1.2 Características generales y conceptuales de la organización del trabajo y el diseño de puestos de trabajo.

La organización del trabajo es el proceso que integra al capital humano (CH) con la tecnología, los medios de trabajo y los materiales en el proceso de trabajo (productivo, de servicios, formación o conocimientos), mediante la aplicación de métodos y procedimientos que posibiliten trabajar de forma racional, armónica e ininterrumpida, con niveles requeridos de seguridad y salud, exigencias ergonómicas y ambientales, para lograr la máxima productividad, eficiencia, eficacia y satisfacer las necesidades de la sociedad y sus trabajadores.

La organización del trabajo es la base que sustenta el incremento de la productividad en los centros laborales. De los resultados de su estudio se derivan: la plantilla de cargo, funciones de procesos y los cargos, las medidas organizativas de capacitación y desarrollo de los trabajadores, el mejoramiento de las condiciones de trabajo y los ingresos de los mismos; se considera que en la actualidad las empresas más competitivas son las que tributan a la mejora continua de los procesos de trabajo y al desarrollo de la calidad de los mismos, como factor de penetración en el mercado.

Para que la organización constituya un proceso se necesitan de varios elementos: En primer lugar, la estructura debe ser reflejo de objetivos y planes, dado que las actividades se derivan de ellos. En segundo lugar, debe ser reflejo de la oportunidad con que cuenta la dirección de una empresa. En tercer lugar, la estructura de una organización debe responder a las condiciones en la que se encuentran. En cuarto lugar, en la

agrupación de actividades y las relaciones de autoridad de una estructura organizacional se deben tomar en cuenta las limitaciones y costumbres de los individuos.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Atención al hombre: Conjunto de acciones, relacionadas como sistema, que tienden a valorizar al trabajador como ser humano, creando mejores condiciones de vida y de trabajo, mediante la capacitación y desarrollo, la estimulación moral y material, y la seguridad y salud en el trabajo, entre otras. Se caracteriza esta actividad por su compromiso con el trabajador y la búsqueda de alternativas en su atención.

Calificación formal: Calificación que alcanza un trabajador expresada en los certificados de estudios o títulos, emitidos por las instituciones autorizadas, que demuestran el cumplimiento de los requisitos de conocimientos básicos exigidos para el cargo que aspira a desempeñar o desempeña. Es uno de los requisitos generales del principio de Idoneidad Demostrada.

Calificador de cargos: Es el documento donde se define la denominación del cargo, el contenido de trabajo, los requisitos para ocuparlos y el grupo de escala de complejidad que le corresponde.

Capital humano: Conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones, valores y capacidad para hacer, portados por los trabajadores para crear más riquezas con eficiencia. Es, además, conciencia, ética, solidaridad, espíritu de sacrificio y heroísmo.

Cargo: Son los que aparecen en los calificadores comunes, de rama o actividad y propios de organismos, pertenecientes a las diferentes categorías ocupacionales, así como en resoluciones. En ellos se definen la denominación, contenido de trabajo y los requisitos para ocuparlos y

expresan el empleo u oficio que desempeñan, los trabajadores en la organización.

Categoría ocupacional: Es la clasificación de los diferentes cargos, de acuerdo con las funciones y tareas que desarrollan los trabajadores, tomando en cuenta sus características disímiles, la complejidad y su vinculación con la producción y la prestación de servicios. Se agrupan en las categorías de operarios, trabajadores de servicios, trabajadores administrativos, técnicos y dirigentes.

Colectivo laboral: Conjunto de personas vinculadas por una determinada actividad laboral, que tienen necesidades e intereses comunes y mantienen relaciones sociolaborales de colaboración, ayuda y responsabilidad mutua, formadas en el proceso de trabajo. **Condiciones de trabajo:** características, bajo las cuales se desarrolla el trabajo, que tiene o no influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador e incluye factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales. **Desarrollo de Capital Humano:** Proceso continuo y simultáneo de capacitación dirigido a alcanzar conocimientos, multihabilidades y valores en los trabajadores que les permiten desempeñar cargos de amplio perfil, con las competencias para un desempeño laboral superior. **Entidad laboral:** Organización con personalidad jurídica, constituida conforme a las leyes cubanas, con fines económicos, administrativos, sociales, culturales, u otros definidos en su objeto social y dotada de capacidad legal para establecer relaciones laborales. Comprende a las empleadoras que suministran trabajadores para que presten servicios en otras organizaciones.

Ergonomía: Es una ciencia aplicada que estudia el sistema integrado por el trabajador, los medios de producción y el ambiente laboral, para que el trabajo sea eficiente y adecuado a las capacidades psicofisiológicas del trabajador, promoviendo su salud y logrando su satisfacción y bienestar.

Manual de gestión de capital humano: Documento en el que se compendia lo más sustancial en materia de capital humano, que incluye el alcance del Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano, contiene los procedimientos documentados y registros establecidos para el sistema de gestión, o la referencia a ellos y una descripción de la interacción entre sus procesos.

Puesto de trabajo: Es la zona o lugar en que se ejecuta la actividad laboral por un trabajador o grupo de trabajadores equipados con instrumentos y medios de trabajo necesarios para su realización.

Seguridad y salud en el trabajo: Actividad orientada a crear las condiciones, capacidades y cultura de prevención para que el trabajador y su organización desarrollen la labor eficientemente y sin riesgos, procurando condiciones ergonómicas, evitando sucesos que originen daños derivados del trabajo, que puedan afectar su salud e integridad, al patrimonio de la organización y al medio ambiente.

Definición de organización del trabajo: La organización del trabajo es básicamente un conjunto de normas y reglas sobre el comportamiento de todos y cada uno de los integrantes de la organización, siguiendo estos lineamientos al pie de la letra permite que la organización pueda alcanzar los objetivos que se hayan establecidos.

Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse de este medio que permite a una empresa alcanzar sus determinados objetivos.

Es el proceso que integra en las organizaciones al trabajo vivo o capital humano con la tecnología, los medios de trabajo y materiales en el proceso de trabajo (productivo, de servicios, información o conocimientos), mediante la aplicación de métodos y procedimientos que posibiliten, con los tiempos necesarios, trabajar de forma racional, armónica e ininterrumpida, con niveles requeridos de seguridad y salud, exigencias ergonómicas y

ambientales, para lograr la máxima productividad, eficiencia, eficacia y satisfacer las necesidades de la sociedad y sus trabajadores.

Vladimir Ilich Lenin señaló con énfasis el vínculo de la organización del trabajo con la productividad del trabajo en la sociedad socialista, indicando la relevancia estratégica de esa productividad para el nuevo régimen social: “La productividad del trabajo es, en última instancia, lo más importante, lo decisivo para el triunfo del nuevo régimen social” .En una de sus obras destacó: “...en primer plano una tarea esencial: la de crear un sistema social superior al del capitalismo, es decir, la de aumentar la productividad del trabajo y, en relación con esto (y para esto), darle al trabajo una organización superior”

La organización del trabajo es el proceso de decisión por el que se resuelve la forma en la que la organización (empresa) va a desempeñar las tareas con las que debe obtener sus productos o servicios.

Ha sido recurrente en los últimos tiempos el planteamiento de que, para lograr una actualización, un cambio real y profundo en la política laboral y salarial de un país, es necesario revitalizar la organización del trabajo, la que tiene su influencia además en la motivación de los trabajadores y la disciplina laboral y la tecnológica, la disminución de los accidentes de trabajo y en otros asuntos de máxima importancia.

La organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. Organización es esencialmente la función administrativa que establece el rol formal que jugará la gente en la organización. También es determinar las reglas bajo las cuales esa gente interactuará. El propósito de una estructura organizacional es contribuir a la creación de un entorno favorable para el desempeño humano.

Se trata, entonces de un instrumento administrativo, no de un fin en sí mismo. Los papeles establecidos deben diseñarse tomando en cuenta las capacidades y motivaciones del personal disponible. También tiene como propósito ayudar a lograr que los objetivos tengan significado y contribuyan a la eficiencia organizacional. El fin de la organización es la división del trabajo entre los individuos, cuyos esfuerzos tienen que ser coordinados.

Los principales instrumentos metodológicos de la organización son los organigramas y manuales.

Los organigramas: un organigrama es la representación gráfica que muestra cómo están relacionadas las diferentes unidades de la estructura interna de una institución o empresa. Esté permite conocer la ubicación que se da de los distintos departamentos, secciones, oficinas, etc., que conforman la institución. Elaborar-organigrama-empresa.

El manual administrativo: es un documento que incluye en forma sistematizada las actividades a ser cumplidas por los miembros de la organización y la forma en que las mismas deben ser realizadas. El propósito fundamental de los manuales es el de sistematizar las funciones y operaciones que realiza la organización, así como instruir al personal sobre los objetivos, políticas, funciones, autoridad, normas, procedimientos u otros aspectos de la institución.

Los Estudios de Organización del Trabajo se basan en los principios siguientes:

- a) Integralidad, al considerar todos los recursos humanos, materiales y financieros con que cuenta la entidad;
- b) Sistemática, en la búsqueda permanente de las reservas de productividad y de la elevación de la eficiencia en cada uno de los procesos que realiza la entidad;

c) Participación activa de los trabajadores en el diseño de las medidas y su control aportando sus experiencias y sugerencias.

Los Estudios de Organización del Trabajo se realizan con la participación activa de los trabajadores a quienes se les incentiva para que aporten sus conocimientos y experiencias de cómo organizar mejor el trabajo. Las entidades aplican métodos participativos en correspondencia con las características de cada colectivo laboral.

La prioridad para la realización de los estudios está condicionada al plan de producción y de servicios de la entidad laboral con la máxima productividad, calidad y menor costo.

Los estudios de organización del trabajo, se realizan por:

- a) Modificación de las condiciones técnicas y organizativas del proceso de producción o servicio, debido a cambios organizacionales, de las materias primas, en la tecnología, y en las condiciones de trabajo, funciones y contenidos, entre otros.
- b) Establecimiento de sistemas de pago por rendimiento
- c) La modificación del plan de producción o servicios
- d) Identificación y búsqueda de las reservas de productividad y la elevación de la eficiencia en el trabajo.

Diseño del puesto de trabajo

El Diseño de Puestos de Trabajo es un proceso de organización del trabajo que tiene como objetivo estructurar los elementos, deberes y tareas de los puestos de una organización, atendiendo el contenido, requisitos, responsabilidades, condiciones, calificaciones y recompensas de los ocupantes, para lograr que el desempeño de los puestos ocupe un lugar en la oferta de valor que se desea brindar al cliente.

Los puestos de trabajo constituyen la esencia misma de la productividad de una organización. En una compañía pequeña esta necesidad se puede atender mediante un sistema manual, a medida que la organización se hace más compleja, la información se maneja con sistemas computarizados.

Los puestos constituyen el vínculo entre los individuos y la organización, para ello los especialistas en personal deben no solo obtener y mantener una fuerza de trabajo idónea sino también poseer una comprensión profunda de los diseños de puestos.

Raventos, (2004): “El mejor diagnóstico es aquel que responda al diseño óptimo de cada plaza ocupacional, analizada individualmente, y que permita al conjunto de la organización alcanzar la armonía y el máximo rendimiento”.

Chruden y Sherman citado por Chiavenato (1992) definen un cargo como: “una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y responsabilidades de un cargo, que corresponden al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización.

Así, Mondy y Noe (1997) lo definen: “un puesto de trabajo es la esencia misma del grado de productividad de una organización, por tanto, consiste en un grupo de tareas que se deben desarrollar para que una organización pueda alcanzar sus objetivos”.

Ya lo decía Fuertes y Pereda citado por García (2001): “Un buen análisis y descripción de puestos ha de recoger toda la información relativa a los puestos de la organización: el espacio físico, ambiente o entorno de trabajo, herramientas a utilizar, funciones y tareas del puesto, responsabilidades, conocimientos etc.; es decir, todo lo que directamente o indirectamente influye o puede influir en el correcto desempeño de un puesto de trabajo”.

Considerando que cada puesto necesita diferentes conocimientos, cualidades y niveles de habilidad, es necesaria una planeación efectiva de recursos humanos que tome en cuenta estos requerimientos para los puestos. Para ello, los directivos de hoy en día debieran invertir más de su tiempo preparando equipos de trabajo responsables del diseño de puestos claves en la empresa.

Frecuentemente, se escucha a los empresarios decir que su manual de descripción de puestos no les ha aportado nada. Otros peor aún, que no se necesita el manual de puestos ya que los trabajadores saben con exactitud lo que deben hacer. De cualquier forma, todos concluyen con el mismo resultado, es decir, su manual de descripción de puestos no es importante, ni necesario.

Actualmente, el concepto de puesto o cargo también se ha visto afectado por la globalización y las exigencias del mundo moderno. Esto quiere decir que, no son estables, estáticos ni definitivos; todo lo contrario, están en constante cambio para poder adaptarse a las permanentes transformaciones tecnológicas, económicas, sociales, culturales y legales.

Muy pocas empresas tienen presente que también el puesto de trabajo requiere diseño y una perforación viable para la persona que lo detenta. Un diseño del puesto de trabajo erróneo es fuente principal de desmotivación, insatisfacción y baja productividad de los recursos humanos (Malik, 2000).

En la actualidad muchas empresas cuentan con un departamento de recursos humanos, con personal especializado con el fin de lograr los objetivos de la organización sin descuidar los de las personas.

La adaptación del puesto de trabajo no responde a fórmulas mágicas, sino que es el resultado de la confluencia de multitud de factores que tienen que ver con un buen diseño, análisis y descripción de puestos.

1.3 La organización del trabajo en el Sistema Empresarial Cubano.

Los presupuestos de la organización del trabajo en Cuba tienen sus antecedentes en el pensamiento social más avanzados del siglo XIX y XX cubanos, así como en las luchas sindicales y obreras que se libraron con anterioridad a la Revolución en los sectores vitales de la economía de la Isla: industria azucarera, industria minera, especialmente la del níquel; y otros sectores.

Mucho se ha referenciado el accionar del dirigente sindical Lázaro Peña en el ámbito nacional, pero también vale señalar que llevó sus ideas al escenario internacional. Fue uno de los impulsores de la Confederación de Trabajadores de Cuba (CTC), dentro del Partido Comunista (PC) y del posterior Partido Socialista Popular (PSP). Este dirigente al igual que otros que en la lucha por sus conquistas en un sector como el azucarero (que entonces comprendía, al sector agrícola), lucharon por la organización del trabajo, es decir: condiciones de trabajo, formas de pago, seguridad social; lo que sirvió de antecedente a las transformaciones sucedidas con posteridad al 1.º de enero de 1959.

La realización del Programa del Moncada, conocido como La Historia me Absolverá, conllevaba transformaciones económicas, políticas y sociales e involucró a todos los sectores de la sociedad cubana. El trabajo y las formas de su organización y remuneración formaron parte de las principales preocupaciones de los máximos dirigentes de la Revolución desde los primeros momentos, porque en esto radica la esencia del funcionamiento de la economía.

Las concepciones que primaron desde el triunfo de la Revolución, acerca del modelo económico a aplicar, incluyeron la idea del papel del trabajo, su remuneración y organización. Los modelos económicos, discuten acerca de la forma de organización empresarial y las relaciones entre estas, los sistemas de gestión, el papel de las relaciones monetarias mercantiles,

precio, eficiencia, calidad, y la posición acerca del papel de la organización del trabajo.

A esto se le sumaban las agresiones de todo tipo por parte del gobierno de los Estados Unidos, la negación de los organismos financieros internacionales a ofrecer créditos a Cuba y la imposibilidad de comprar piezas de repuesto o equipos de cualquier tipo en aquel país. Sin olvidar, que a los problemas objetivos mencionados se sumaban los de carácter subjetivo: El pueblo abruptamente tuvo que hacerse cargo de las funciones del Estado y la administración de todos los centros fundamentales de producción.

Con las medidas iniciales de la Revolución pasaron a manos del Estado algunas empresas que habían sido confiscadas por haber pertenecido a personeros del gobierno de Batista, otras fueron abandonadas por sus dueños. Todas eran atendidas por el Departamento de Industrias, dirigido por el Che Guevara. Posteriormente, con las nacionalizaciones de las empresas norteamericanas y las grandes empresas de la burguesía cubana, fue necesario crear una institución mayor que las aglutinara. "El 25 de febrero de 1961 quedó constituido el Ministerio de Industrias bajo la dirección del Che.

A partir de esa fecha continúa una etapa de perfeccionamiento y profundización acerca de sus concepciones teóricas sobre la dirección de la nueva sociedad" (Borrego, 2001, p. 75). Para organizarlas creó las Empresas consolidadas, agrupadas atendiendo a las distintas ramas de la industria. Según el Che, una empresa es "un conglomerado de fábricas o unidades que tienen una base tecnológica parecida, un destino común para su producción o, en algún caso, una localización geográfica limitada" (Guevara, 1998, p. 306).

Dentro de su accionar estaba la concepción de cómo dirigir las, cómo organizar el trabajo y las formas de remuneración. Las fábricas pequeñas

fueron condensadas como una sola unidad con la idea de aumentar la productividad, mejorar la tecnología y la organización del trabajo. El Che consideró que era posible mantener autonomía en las fábricas y, a la vez, una dirección centralizada en las empresas que tomara las decisiones estratégicas.

Hasta 1974 se hace en el país un esfuerzo por restablecer las normas de trabajo y su vinculación con el salario, para esto se funda el Instituto para la Formación de Técnicos Medios en Organización del Trabajo Julián Grimau y se crea el Centro Nacional para la Investigación Científica del Trabajo, adscrito al Ministerio del Trabajo, que tiene como propósito desarrollar la base metodológica y normativa de la organización científica del trabajo (OCT), se efectuaron seminarios, plenarias, se editaron folletos para dar a conocer esta temática que resultaba vital para el país (González et al., 1976, pp. 7-8).

La organización del trabajo en Cuba, posterior a la Revolución, ha atravesado por distintos momentos, los que se corresponden con las ideas y concepciones que han ido marcando el devenir de su modelo económico y el propio desarrollo de la ciencia y la técnica, así como la influencia recibida del contexto internacional. La organización del trabajo busca la eficiencia y calidad en la producción y los servicios, por lo que forma parte sustancial del proceso de perfeccionamiento del modelo económico cubano.

La aplicación del mismo debe contribuir a alcanzar la integralidad del proceso de trabajo, donde métodos, procedimientos, sistemas de pagos, estímulos y formación del talento humano, se conjuguen adecuadamente para alcanzar calidad y competitividad del producto. La organización del trabajo forma parte de la concepción de la gestión de la calidad, por lo que la dirección empresarial está obligada a la búsqueda de la integralidad del proceso de producción y servicios.

Se trata de un trabajo conjunto de control y coordinación, donde junto a la utilización de técnicas y procedimientos se integre la experiencia y la participación efectiva de los trabajadores mediante círculos de calidad o grupos de mejoras continuas que despierten el espíritu de pertenencia y la responsabilidad colectiva en nuestras entidades laborales. Ambas parecen posibles en un contexto de cambios, pero donde predomine la propiedad colectiva sobre los medios de producción.

Para organizarlas creó las Empresas consolidadas, agrupadas atendiendo a las distintas ramas de la industria. Según el Che, una empresa es "un conglomerado de fábricas o unidades que tienen una base tecnológica parecida, un destino común para su producción o, en algún caso, una localización geográfica limitada" (Guevara, 1998, p. 306). Dentro de su accionar estaba la concepción de cómo dirigir las, cómo organizar el trabajo y las formas de remuneración.

La génesis de la organización del trabajo en Cuba, posterior al triunfo de la Revolución, se encuentra en las formas de proyectar el trabajo desarrolladas por el Che en el Ministerio de Industrias. En 1974 se hace en el país un esfuerzo por restablecer las normas de trabajo y su vinculación con el salario, se funda el Instituto para la Formación de Técnicos Medios en Organización del Trabajo Julián Grimau y se crea el Centro Nacional para la Investigación Científica del Trabajo, adscrito al Ministerio del Trabajo, que tiene como propósito desarrollar la base metodológica y normativa de la organización científica del trabajo (OCT).

A partir de las decisiones del XIII Congreso de la Central de Trabajadores de Cuba, celebrado en 1973, y las orientaciones de la dirección del Partido y del Gobierno, se plantearon dos tareas básicas sobre la formación y organización del trabajo:

1. Crear las condiciones mínimas imprescindibles que garanticen la efectividad económica de la vinculación de las normas con el salario a través de los diferentes sistemas de pago por rendimiento.

2. Desarrollar, durante el período de 1974 a 1980, un plan que permita la introducción en todos los centros laborales del país de los principios básicos de la organización científica del trabajo, y en especial, de las normas técnicamente argumentadas (González et al., 1976, p. 9).

La OCT era un sistema integrado por siete elementos:

1. División y cooperación en el trabajo.
2. Métodos y procedimientos de trabajo.
3. Organización y servicios de los puestos de trabajo.
4. Condiciones de trabajo.
5. Disciplina del trabajo
6. Formación del trabajo.
7. Organización de los salarios.

Durante el decenio de los 80, el país buscó nuevas formas de organización del trabajo. Así surgieron las Brigadas Permanentes e Integrales. El XV Congreso de la CTC, celebrado en febrero de 1984, en el análisis referido a la organización del trabajo y los salarios, elaboró una resolución sobre la organización del trabajo en brigadas.

En este sentido, se orientó la formación de Brigadas Permanentes de Producción Agropecuarias y Forestales, y Brigadas Integrales en la Industria. En el ámbito de las relaciones laborales esta fue una de las disposiciones más importantes impulsadas por los sindicatos y la dirección política y estatal de la Revolución.

En la segunda mitad de la década de 1980, específicamente en 1987, con la fundación del Contingente Blas Roca Calderío, aparece otra forma de organización del trabajo: los contingentes obreros. Los mismos están enmarcados en el proceso de rectificación y tratan de erradicar los males que surgieron con el Sistema de Dirección y Planificación de la Economía (SDPE). Se crearon en todo el territorio nacional.

La medida de mayor transcendencia de la década, desde el punto de vista de la organización empresarial y de la organización del trabajo, fue la decisión de extender al sector civil el Proceso de Perfeccionamiento Empresarial, mediante el Decreto-Ley 187/98. Se contaba para ese entonces con la experiencia adquirida en su aplicación durante 10 años en las FAR. El decreto dictaminó las bases generales del Perfeccionamiento Empresarial.

Dentro de los principios que lo sustentan se indica que la empresa estatal es el eslabón principal de la economía, que la atención al hombre y su motivación constituyen la base en la que descansa el sistema. Asimismo, queda establecido el Perfeccionamiento Empresarial como un proceso de mejora continua, donde la empresa funciona bajo el principio del autofinanciamiento, por lo que no solo cubre sus gastos con sus propios ingresos, sino que, además, genera un margen de utilidades.

1.4 Otras consideraciones de la Organización del trabajo y el diseño de los puestos de trabajo

En Cuba y en el mundo las organizaciones están sometidas a constantes cambios y transformaciones. Se enfatiza en la necesidad del empleo de nuevas estrategias, modelos y procedimientos que en su acepción genérica pueden tener un enfoque único; pero no así en su desarrollo, ni en las herramientas que los sustentan; debe establecerse entonces interconexión, pero no coincidencia entre tres factores clave de la gestión de recursos

humanos (GRH): procesos de gestión, estrategias y personas, orientados a la satisfacción del cliente para enfrentar y vencer los nuevos retos.

El factor humano es clave en la gestión y estrategia empresarial en el mediano y largo plazos para mejorar la disciplina laboral, la productividad del trabajo, los estímulos salariales y la adecuada distribución de los ingresos, y con ello elevar la calidad de los servicios en estrecha relación con las políticas vigentes y la familia de Normas Cubanas del Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano (NC SGICH: 3000-3002, 2007), compatibles con las NC ISO 9000 (2015) de Gestión de la Calidad, NC ISO 14000 de Gestión Medio Ambiental, las NC ISO 18000 (2005) de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; de igual modo, con el Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Cubano y el perfeccionamiento del Modelo Económico Cubano, a tenor con lo establecido en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución (PCC, 2011) aprobados en el VI Congreso del PCC.

El análisis de puestos consiste en la obtención, evaluación y organización de información sobre los puestos de una organización. Se debe aclarar que esta función tiene como meta el análisis de cada puesto de trabajo y no de las personas que lo desempeñan. Las principales actividades vinculadas con esta información son:

- Compensar en forma equitativa a los empleados
- Ubicar a los empleados en los puestos adecuados
- Determinar niveles realistas de desempeño
- Crear planes para capacitación y desarrollo
- Identificar candidatos adecuados a las vacantes
- Planear las necesidades de capacitación de RR.HH.
- Propiciar condiciones que mejoren el entorno laboral
- Evaluar la manera en que los cambios en el entorno afecten el desempeño de los empleados

- Eliminar requisitos y demandas no indispensables
- Conocer las necesidades reales de RR.HH. de una empresa

Descripción de puestos: Es una explicación escrita de los deberes, las condiciones de trabajo y otros aspectos relevantes de un puesto específico. Es importante, para preservar la comparabilidad, que se siga la misma estructura general para todos los puestos, aunque sean de diferentes niveles

Datos básicos: Puede incluir información como el código asignado, la fecha, datos de la persona que lo describió, localización (depto., división, turno, etc.), jerarquía, supervisor, características especiales.

Resumen del puesto: Es un resumen breve, preciso y objetivo de las actividades que se deben desempeñar.

Condiciones del trabajo: Condiciones físicas, horas de trabajo, riesgos, necesidad de viajes y otras características.

Aprobaciones: Debido a que la descripción del puesto influye en las decisiones sobre el personal, se debe realizar una verificación de datos. La misma la efectúan los supervisores, el gerente del departamento en que se ubica el puesto y el gerente de personal.

Especificaciones del puesto: Describe que tipo de demandas se hacen al empleado y las habilidades que debe poseer la persona que desempeña el puesto a diferencia de la descripción que define qué es el puesto. Generalmente hay que combinar ambos aspectos.

Niveles de desempeño: Su propósito es ofrecer a los empleados pautas objetivas que deben intentar alcanzar y permitir a los supervisores un instrumento imparcial de medición de resultados. Cuando se advierten niveles bajos se toman medidas correctivas que sirven al empleado como retroalimentación. En algunos casos no es la conducta del empleado la que debe corregirse sino la estructura misma del puesto.

Técnicas para un diseño de puestos:

El punto de interés en el nuevo diseño de puestos es si debe tener más especialización o no. Para determinar esto, el análisis y la experimentación constituyen los únicos medios.

Especialización insuficiente: Cuando los especialistas en personal consideran que los puestos no se encuentran suficientemente especializados, proceden a la simplificación de las labores. Las tareas de un puesto pueden dividirse en dos puestos. Las tareas que no resultan esenciales se eliminan con el fin de diseñar puestos que incluyan menos tareas.

El riesgo de esto es el aburrimiento del empleado, problema que se da con más frecuencia a mayor grado de preparación académica.

Especialización excesiva: Existen puestos de trabajo monótonos, rutinarios y repetitivos que no ofrecen oportunidades de logro, reconocimiento social, enriquecimiento psicológico y otras fuentes de satisfacción. Para incrementar la calidad del entorno laboral de estas personas, los departamentos de personal emplean técnicas como:

La rotación de labores: rompe la monotonía del trabajo muy especializado porque requiere el uso de habilidades diferentes. Los puestos no cambian, son los empleados los que rotan y que se hacen más competentes para el desempeño de varias labores.

La inclusión de nuevas tareas: se desarrollan nuevas tareas en un puesto reduciendo la monotonía y apela a una gama más amplia de habilidades del empleado.

El enriquecimiento del puesto: incrementa los niveles de responsabilidad, autonomía y control.

El diseño del puesto requiere elementos organizativos relacionados con la eficiencia, ambientales (habilidades, disponibilidad de los empleados y entorno social) y conductuales (autonomía y responsabilidad, variedad, identificación y significado de la tarea y retroalimentación), considerados por el diseñador para crear ocupaciones que sean productivas y satisfactorias.

Cuando hay serias deficiencias en el diseño, se presentan fenómenos como rotación del personal, ausentismo, quejas, protestas, etc. Debe destacarse que las funciones del diseño de puestos repercuten en toda la organización.

Lo más difícil es encontrar un punto de equilibrio entre los elementos conductuales y la eficiencia. Para lograrlo se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

La productividad y la especialización: A medida que un puesto se hace más especializado, sube también la productividad, hasta que elementos conductuales como el tedio hacen que se suspendan los avances de productividad. Por lo tanto, se podría aumentar la productividad si se reduce la especialización.

La satisfacción y la especialización: Cuando se alcanza un alto nivel de especialización, la satisfacción tiende a disminuir debido a la falta de autonomía, variedad e identificación con la tarea, incluso la productividad puede ascender solo si las ventajas de la especialización sobrepasan las desventajas de la falta de satisfacción.

Aprendizaje y especialización: Cuando un trabajo es altamente especializado disminuye la necesidad de aprender, es decir que se requiere menos tiempo para aprender a desempeñar un trabajo especializado.

Rotación y especialización: Aunque un trabajo supe especializado se aprende en menor tiempo, los niveles de satisfacción son bajos, esto puede conducir a una alta tasa de rotación. Cuando esto ocurre, un nuevo diseño

del puesto, con más atención en estos aspectos conductuales, puede reducirlas.

Conclusiones Capítulo I

La organización del trabajo ha sido, desde sus orígenes, una fuente aparentemente inagotable de discusiones en cuanto a sus métodos, procedimientos, técnicas, etc. Pero, sobre todo en cuanto a sus enfoques o filosofías. Con los avances tecnológicos y en el modelo de vida de las sociedades, la división del trabajo se va acentuando, apareciendo la especialización del trabajo, lo que se debe a la preocupación por buscar una correspondencia entre los resultados productivos y el rendimiento de la fuerza de trabajo de ahí su importancia.

Es el proceso que integra en las organizaciones al trabajo vivo o capital humano con la tecnología, los medios de trabajo y materiales en el proceso de trabajo (productivo, de servicios, información o conocimientos), mediante la aplicación de métodos y procedimientos que posibiliten, con los tiempos necesarios, trabajar de forma racional, armónica e ininterrumpida, con niveles requeridos de seguridad y salud, exigencias ergonómicas y ambientales, para lograr la máxima productividad, eficiencia, eficacia y satisfacer las necesidades de la sociedad y sus trabajadores.

El Diseño de Puestos de Trabajo es un proceso de organización del trabajo que tiene como objetivo estructurar los elementos, deberes y tareas de los puestos de una organización, atendiendo el contenido, requisitos, responsabilidades, condiciones, calificaciones y recompensas de los ocupantes, para lograr que el desempeño de los puestos ocupe un lugar en la oferta de valor que se desea brindar al cliente, lo que constituyen la esencia misma de la productividad de una organización.

Valores

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Capítulo II

COPEXTEL

Capítulo II: Caracterización y Diagnóstico de la Organización del Trabajo y el diseño de puestos de trabajo en la División Territorial Copextel Cienfuegos.

2.1 Caracterización de la en la División Territorial Copextel Cienfuegos.

La Corporación denominada Copextel Sociedad Anónima es una Sociedad Mercantil 100 % cubano, subordinada al Ministerio de Comunicaciones. Copextel es una organización que se distingue por ser un proveedor de Soluciones Integrales, que ofrece productos y servicios ingenieros en una variada gama de esferas, capaz de combinar sus tecnologías en correspondencia con las exigencias de cada proyecto para conformar un único paquete "llave en mano", que cubre todas las etapas, desde el diseño hasta la prestación de los servicios posventa. (Anexo 1)

Hoy una de las mayores ventajas de la Organización es su diversificada red de Servicios Técnicos. Con puntos de presencia de Técnica a lo largo del territorio nacional. El principal valor de Copextel está dado en su Capital Humano con un gran número de trabajadores altamente calificados, que conocen y dominan las tecnologías de punta en el mercado, donde el sentido de pertenencia y la aceptación de retos, son aspectos esenciales del espíritu que nos distinguen.

Estructurado de acuerdo con las tecnologías de avanzada que ofrece, Copextel desarrolla seis líneas de negocios dimensionadas, conforme a las características de los mercados que atiende: Sistemas Tecnológicos Ingenieros, Ofimática, Informática y Telecomunicaciones, Electrónica doméstica, Aplicaciones Energéticas y Soluciones Integrales. Todas con Líneas de Trabajo definidas y proyectos relevantes.

Misión: Satisfacer necesidades de productos, servicios y soluciones integrales de nuestros clientes en ofimática, telecomunicaciones, electromecánica y energía con tecnologías de avanzada, asesoría calificada y presencia en todo el país.

Visión: Convertirnos en una empresa de excelencia, distinguida por su capacidad de integración de tecnologías, su nivel de organización, la profesionalidad de sus trabajadores y una cultura orientada al cliente.

Objetivos estratégicos:

1. Elevar los niveles de venta ofreciendo soluciones que integren productos y servicios en tecnologías de avanzada.
2. Culminar el proceso de reordenamiento económico-financiero de la Corporación.
3. Alcanzar mejores resultados económicos-financieros con respecto al año 2017.
4. Disminuir el ciclo de importaciones.
5. Incrementar la contratación con la industria nacional.
6. Perfeccionar el Sistema Logístico de la Corporación.
7. Estabilizar la estructura organizativa que sustente la implementación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Cubano.
8. Implantar al menos el 33 % de los sistemas del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Cubano.
9. Elevar los niveles de motivación y preparación del personal.

Lineamientos responden sus objetivos estratégicos:

- 1- Continuar fortaleciendo la contabilidad para que constituya una herramienta en la toma de decisiones y garantice la fiabilidad de la información financiera y estadística, oportuna y razonablemente
- 2- Avanzar en el perfeccionamiento del sistema empresarial, otorgando gradualmente a las direcciones de las entidades nuevas facultades, definiendo con precisión sus límites, con la finalidad de lograr empresas con mayor autonomía, efectividad y competitividad, sobre la base del rigor en el diseño y aplicación de su sistema de control interno; mostrando en su gestión administrativa orden, disciplina y exigencia. Evaluar de manera sistemática los resultados de la aplicación y su impacto. Elaborar el régimen jurídico que regule íntegramente la actividad empresarial.
- 3- Incrementar la eficiencia en la gestión importadora del país, haciendo énfasis en la disponibilidad oportuna de las importaciones, su racionalidad, el uso eficaz del poder de compra y el desarrollo del mercado mayorista.
- 4- Continuar la reestructuración del comercio mayorista y el minorista, en función de las condiciones en que operará la economía.

5- Incrementar y estabilizar la oferta de bienes y servicios a la población y su calidad, incluyendo la oferta de equipos eficientes energéticamente y la prestación de todos los servicios de posventa, que satisfagan la demanda de los distintos segmentos del mercado, en lo fundamental a partir de la distribución de ingreso con arreglo al trabajo.

6- Elevar la eficacia de los servicios de reparación y mantenimiento de los equipos eléctricos de cocción y otros equipos electrodomésticos, con vistas a lograr su adecuado funcionamiento.

7- Trabajar para desarrollar un plan logístico nacional que garantice la gestión integrada de las cadenas de suministro existentes en el país.

Valores Compartidos

Satisfacción del cliente: Ofrecer soluciones integrales, productos y servicios, en el tiempo y con la calidad que los clientes externos demanden, así como las necesidades que los clientes internos presenten.

Profesionalidad: Poseer conocimientos, habilidades y experticia para el desempeño del trabajo, que se desarrolla con responsabilidad, rapidez y eficiencia, sobre la base de una actualización sistemática orientada a una mejora continua y excelencia en el servicio.

Trabajo en equipo: Lograr una integración armónica de conocimientos y habilidades, con una conducta de unidad y cooperación dentro y entre los grupos de trabajo, compartiendo las responsabilidades y trabajando de manera coordinada, con confianza, compromiso y una buena comunicación en función de los objetivos fijados por la organización.

Sentido de pertenencia: Actuar en consecuencia con los intereses, procesos, objetivos y la imagen de la empresa, defendiéndolos siempre como si fueran propios.

Honestidad: Actuar con transparencia y sinceridad, comportarse de manera justa, recta e íntegra. Evitar perjuicios a los compañeros, a los clientes, a la empresa y a la sociedad. Mostrar coherencia entre decir y hacer.

Copextel se estructura por Unidades Organizativas: Vicepresidencias, Direcciones, Departamentos, Divisiones Comerciales, de Apoyo, de Servicios Técnicos y Divisiones Territoriales.

La División Territorial Copextel Cienfuegos cuenta con 147 trabajadores, de ellos 47 son mujeres representando el 31.97%, hay 12 trabajadores negros y 11 mestizos, del total de trabajadores solo 20 son militantes del PCC y 7 de la UJC. Un total de 101 trabajadores tienen una edad mayor a los 40 años lo que representa el 68.7%, esto demuestra que en la organización hay un alto nivel de experiencia. En cuanto al nivel educacional hay 128 trabajadores con técnico medio o nivel superior representando un 80.07% y 4 máster de ellos 3 son mujeres.

Procedimiento de Organización del Trabajo

En la División Territorial Copextel Cienfuegos el procedimiento de la organización del trabajo aprobado en diciembre 2014, actualizado en mayo del 2018 por Acuerdo No.18/2018 del Grupo de Mejora del Proceso de Capital Humano, tiene como objetivo principal establecer las normativas metodológicas para la Organización del Trabajo en la Corporación y contribuir al incremento de la productividad, y la eficiencia, lograr la máxima efectividad del trabajo del hombre y optimizar la utilización de recursos humanos, materiales y financieros. Cuenta con un alcance aplicable a todas las Unidades Organizativas (UO) de la Corporación. Cada trabajador tiene sus propias responsabilidades.

Se crean Grupos de trabajo para la realización de estudios de organización del trabajo, donde el jefe de la UO selecciona los miembros del grupo de trabajo y designa al jefe del mismo en correspondencia con la actividad a estudiar y la experiencia de los miembros. Los trabajadores seleccionados deben reunir los requisitos siguientes:

- a) Experiencia del proceso de producción o servicios objeto de estudio;
- b) Estar capacitado en materia de organización del trabajo;
- c) Capacidad de escuchar;
- d) Sentido de pertenencia;
- e) Motivación para facilitar los cambios necesarios en la organización del trabajo;

f) Habilidad de comunicación e interacción con los trabajadores.

Las funciones de este grupo son:

- a) Ejecutar los estudios de organización del trabajo planificados.
- b) Procesar la información obtenida en los estudios.
- c) Proponer medidas o acciones de mejora.
- d) Elaborar el informe conclusivo.

El grupo de trabajo conformado para estas tareas no tiene carácter permanente, sino que sus miembros varían en dependencia del proceso o puesto de trabajo que se va estudiar.

El diagnóstico se realiza anualmente, en el primer trimestre del año, con el fin de identificar los problemas o reservas de productividad presentes en las actividades laborales.

Para planificar los Estudios de Organización del Trabajo en el primer trimestre del año, una vez concluido el diagnóstico, se elabora el plan de estudios de organización del trabajo. En la confección del plan se incluyen estudios para el diseño de la plantilla de cargos y los sistemas de pago, los cuales se planificarán para el segundo semestre de cada año, con vistas a respaldar la plantilla y el sistema de pago del próximo año, cada trimestre se analiza el estado de cumplimiento del plan de estudios de organización del trabajo y los resultados de aquellos que se hayan realizado en el período en el Consejo de Administración.

En el plan de estudios de organización del trabajo se incluirán en el segundo semestre del año, acciones que tributen a la correcta elaboración de la plantilla de cargos del próximo año. Los estudios a realizar para determinar la cantidad de trabajadores necesarios son los de Carga-Capacidad y los de Aprovechamiento de la Jornada Laboral, aunque pueden realizarse otros.

2.2 Caracterización del Proceso de Prestación de Servicios de la División Territorial Copextel Cienfuegos.

En la División Territorial Copextel Cienfuegos se desarrollan seis líneas de negocios dimensionadas, conforme a las características de los mercados que atiende: Sistemas Tecnológicos Ingenieros, Ofimática, Informática y

Telecomunicaciones, Electrónica doméstica, Aplicaciones Energéticas, Soluciones Integrales. Todas con Líneas de Trabajo definidas y proyectos relevantes.

El Proceso de Prestación de Servicios de la División Territorial Copextel Cienfuegos tiene como misión realizar la adecuada prestación de servicios para lograr la satisfacción de los clientes cumpliendo sus expectativas. Este proceso abarca desde la solicitud del cliente de un servicio en las modalidades de Servicio de Ingeniería, Instalación y Montaje, Reparación y/o Mantenimiento hasta la conclusión con el cierre de la Orden de servicio generada con la solicitud. Tiene como proveedores a todos los procesos de la empresa, Prestadores de Servicios de Metrología (INIMET, ESAC, OTN) y OACE (MINCIN, MFP, MINDUS), OSDE GELECT. Como clientes tiene a las entidades en la cartera de clientes de Copextel y el cliente la Población

Para esto se necesitan una serie de recursos: recursos humanos con las competencias requeridas, informaciones de los órganos certificadores, normas y legislaciones, equipos de cómputos, material y mobiliario de oficina, energía eléctrica, útiles y herramientas convenientes a la actividad, transporte, adecuado ambiente laboral, climatización, iluminación. Sistema automatizado de gestión y otros softwares para la ejecución del servicio.

Dentro de las actividades principales del proceso se encuentran las siguientes:

- Realizar la oferta de los proyectos de los servicios técnicos mediante el sistema establecido.
- Confeccionar la orden de servicio foliada en correspondencia con las tarifas vigentes.
- Confeccionar el proyecto.
- Realizar el servicio (Proyectos y Servicios de Ingeniería, Revisión y Diagnóstico, Instalación y Montaje, Reparación, Mantenimiento).
- Realizar Dictamen Técnico a equipos.
- Facturar el servicio.
- Realizar el cobro del servicio.

Todas estas actividades del proceso tienen varias entradas y salidas que se expondrán a continuación:

Entradas:

- Solicitudes de Servicio (Proyecto, Tarea Técnica, planos de Arquitectura)
- Normas y procedimientos de otros procesos de la empresa.
- Directivas, regulaciones y legislaciones del país.
- Contrato de Prestación de Servicios
- Movimiento de Inventario del equipo del cliente.
- Planeación estratégica de la Empresa

Salidas:

- Proyecto o Servicio de Ingeniería ejecutado
- Tarea Técnica, plano, Levantamiento arquitectónico
- Dictamen Técnico a equipos
- Cliente satisfecho
- Expediente del proyecto o colaboración
- Ficha Técnica del proyecto

Políticas Generales de Prestación de Servicios

1. Se prestarán servicios en correspondencia con el Objeto Social aprobado para la Empresa.
2. Los contratos de prestación de servicios tendrán un tiempo de vigencia pactada entre ambas partes.
3. La gestión de la prestación de servicios en la Empresa se realizará a través del Sistema de Gestión Automatizado Hércules.
4. Cualquier acción de servicio prestado será amparada por una Orden de Servicio.
5. Los servicios subcontratados a otras Instituciones serviciadoras se registrarán igualmente por las políticas y procedimientos establecidos en Copextel, lo que se reflejará en el contrato que suscriban a tales efectos las partes involucradas.
6. Se establecerán tarifas de servicios técnicos por cada modalidad y prestación de servicio, teniendo en cuenta la legislación vigente.

7. Se confeccionará un expediente cuando se realice una colaboración, el cual se archivará por un periodo de 5 años.
8. Se utilizarán indicadores para medir el desempeño del proceso.
9. En los servicios prestados por la entidad serán priorizados aquellos equipos y sistemas que hayan sido comercializados por la misma.

Servicios Técnicos

1. El servicio prestado al cliente Población será amparado por una Orden de Servicio sin mediar contrato.
2. Los centros de servicios técnicos están autorizados a la venta de partes, piezas y accesorios, sólo para la sustitución de aquellas que se identifiquen como defectuosas o por obsolescencia tecnológica, las cuales serán reflejadas en la orden.
3. No se podrán utilizar partes, piezas y accesorios de uso o recuperadas en los servicios a equipos que se encuentren en el período de garantía comercial.
4. La actividad de servicios técnicos realizarán dictámenes siendo responsabilidad del cliente decidir el Destino Final a los equipos y sistemas objetos del servicio.
5. Los servicios técnicos de garantía al cliente Población se ejecutarán sólo si se muestra la evidencia de Certificado de Garantía.
6. Los servicios de garantía al cliente Institucional se ejecutarán sólo si se muestra evidencia de la fecha de compra en los documentos: Certificado de Garantía o Factura de Compra.
7. Las Divisiones Comerciales y Gerencias Comerciales de las Divisiones Territoriales son las responsables de garantizar los equipos de recambio partes piezas de los equipos vendidos al cliente población según resolución vigente.
8. En los centros de servicios técnicos aparecerá visible para el cliente un listado de equipos incluidos en el objeto social aprobado para la Empresa, a los que se brinda servicios post-garantía.

Para el caso de la población, aparecerán en lugar visible:

- Deberes y derechos del cliente.
- Listado de precios de las piezas debidamente actualizado y firmado.

- Tarifas vigentes.

Se atenderán con carácter prioritario las solicitudes de servicios técnicos de garantía de los clientes, por sobre los servicios técnicos de post-garantía u otros. Todo servicio que se realice estará amparado por dos tipos de garantía:

- Garantía de la Partes y/o Piezas sustituidas.
- Garantía del Servicio Técnico.

Se otorgará garantía según legislación vigente por el servicio prestado y se extiende el plazo si vence en un día no hábil hasta el día hábil siguiente.

Proyectos y/o servicios ingenieros

Las Divisiones venderán Proyectos asociados a las tecnologías que comercializa la Corporación:

- Servicio de ingeniería: esta venta sólo contendrá el servicio de ingeniería.
- Servicio de Ingeniería y el servicio de instalación y montaje: esta venta contiene servicio de ingeniería y servicio de instalación y montaje.
- Servicio de Ingeniería, mercancía y el servicio de instalación y montaje: esta venta incluye el servicio de ingeniería, la venta de mercancía y el servicio de instalación y montaje.
- Proyectos integrados: esta venta estará conformada por varias líneas tecnológicas y/o servicios de ingeniería que ofrece la empresa como una solución integral, puede incluir el servicio de ingeniería, venta de mercancía y el servicio de instalación y montaje.

Para el caso de los proyectos se definen como directrices:

- a) Se considerarán como Proyectos aquellos que lleven asociado el servicio de ingeniería.
- b) Para la realización de los proyectos se debe tener en cuenta las políticas tecnológicas establecidas por las Divisiones Comerciales.
- c) Las ofertas técnico-comerciales de los proveedores serán de conocimiento solamente de la Corporación, no se puede entregar dicha información a los clientes.
- d) En Proyectos de alcance nacional, o de determinada complejidad se utilizará el Reporte de Avance.

- e) El control de la ejecución de los proyectos de alcance nacional o de determinada complejidad, incluido su cronograma, se hará utilizando la herramienta Microsoft Project o un similar de software libre.
- f) Las ofertas se realizarán utilizando el Sistema de Soluciones (Oferta) implementado por la División TIC. Si no se encuentra instalado el sistema se utilizará el modelo de oferta aprobado.
- g) Todo proyecto contará con un expediente el cual se archivará por un periodo de 5 años.
- h) La mercancía excedente de un proyecto se podrá utilizar en otros o destinarla a la venta.

El Procedimiento de planificación de equipamientos, partes, piezas, accesorios, materiales e insumos tiene como objetivo establecer el proceder para la planificación de equipamientos, partes, piezas, accesorios, materiales e insumos en las estructuras asociadas a la actividad de Prestación de Servicios, a través de la aplicación creada en Arcas. Es aplicable a todas las Divisiones vinculadas a la prestación de servicio.

Se describe las funciones generales por puestos claves:

Especialista o Técnico designado para atender las solicitudes: Solucionar telefónicamente las solicitudes de servicios que no implican roturas reales de los equipos, auxiliándose de la guía de preguntas básicas aportada por las áreas de Prestación de Servicios. Comunicar al cliente sobre el estado en que se encuentra su solicitud cada vez que solicite información de la misma.

Especialista en Asistencia Técnica (EP, Jefe de grupo, Jefe de brigada): Asignar los reportes a los especialistas y técnicos. Verificar y responder por la actualización del estado del servicio para poder informar al cliente. Informar al personal designado para la atención de los reportes aquellos en los que no procede la prestación del servicio para que sean cancelados o rechazados, fundamentando debidamente las causas. Exigir que las solicitudes del servicio se cumplan en el término del ciclo establecido.

Especialista/Técnico en Asistencia Técnica: Responder e informar al jefe de área o al jefe de brigada ante cualquier irregularidad en el servicio con el objetivo que se mantenga actualizado el estado del mismo en el sistema Hércules.

Técnico Operativo en Facturación y Conciliación de Cobros: Mantener actualizado en el sistema Hércules el estado del servicio. Cancelar o rechazar los reportes para los cuales no procede la Prestación de Servicios y fundamentar debidamente las causas. Rechazar las solicitudes mal enrutadas. Informar al cliente sobre el estado de su solicitud de servicio, en caso que se lo soliciten. Mantener actualizado el registro de Control de Folios de las Órdenes de Servicio. Cerrar reporte en el momento adecuado.

La solicitud de servicio de un cliente durante todo el proceso de Prestación de Servicios abarca tres etapas y puede transitar por los estados siguientes:

1. Pendiente a Respuesta
2. Verbalmente Solucionado
3. Rechazado
4. Cancelado
5. Pendiente de Solución
6. Solucionada
7. Solucionada sin Factura
8. Facturado
9. Sin Solución
10. Sin solución Temporal por Deficiente Stock

El cambio de estado de la solicitud durante el proceso de Prestación de Servicios es auditable.

Primera etapa del proceso (Solicitud del servicio)

Cuando el Especialista o Técnico designado para atender las solicitudes, registrarán en el Sistema Hércules la solicitud de servicio realizada por el cliente, la cual adopta el estado inicial Pendiente a Respuesta, y deberá transitar a otro estado en un período no mayor de 15 días hábiles por las siguientes razones:

1. Cuando se soluciona verbalmente por vía telefónica en interacción directa con el cliente ya sea desde el centro de Llamadas (Le Atiendo), las áreas de

Prestación de Servicios u otra área de atención al cliente, cambiando la solicitud de servicio en el Sistema Hércules al estado terminal Verbalmente Solucionado.

2. Cuando se abre una Orden de Servicio la solicitud cambia al estado Pendiente de Solución.

3. Cuando al Grupo que le fue enrutada la solicitud la rechaza por existir alguna incidencia que no le permite brindar el servicio solicitado por el cliente cambia al estado Rechazado en el Sistema Hércules. Las posibles causas por la que puede ser rechazada una solicitud se enumera a continuación y deberá ser detallada en la observación de la misma en el Sistema Hércules:

- ☐ Errores en los datos de la Solicitud de Servicio.
- ☐ Cliente con deudas vencidas o en litigio: esta causa será valorada por el Especialista en Asistencia Técnica (EP o Jefe de Brigada) antes de ser rechazada la solicitud.
- ☐ Cliente con servicio no contratado: para aquellos clientes Institucionales con los cuáles no se tenga un contrato de Prestación de Servicio y el mismo haya vencido o no tiene la ficha actualizada.
- ☐ Reporte mal enrutado: el mismo fue enviado a un Grupo que no es al que le corresponde atender la solicitud de servicio.
- ☐ Cliente no localizable: Imposibilidad de contactar al cliente habiendo efectuado al menos dos visitas en que se dejó evidencia escrita de ellas.
- ☐ Por deficiente stock: Se conoce que no hay disponibilidad de equipamiento, partes, piezas, accesorios, materiales e insumos para brindar el Servicio y será valorado por los jefes de áreas antes de ser rechazada por esta causa.
- ☐ Imposibilidad de solución en las condiciones exigidas por el cliente.

Cuando se cancela la solicitud, transita al estado terminal Cancelado, en el Sistema Hércules. Las posibles causas por la que puede ser cancelada una solicitud se enumera a continuación y deberá ser detallada en la observación de la misma en el Sistema Hércules:

Cuando se abre más de un Reporte a una misma solicitud de servicio.

- ☐ El Cliente comunica que ya no desea recibir el servicio que solicitó.

Segunda etapa del proceso (Inicio del servicio)

Cuando se abre una Orden de servicio a un equipo o partes y piezas partiendo de la Solicitud del servicio se declara el estado Pendiente de Solución. El tiempo para este estado no debe exceder los 60 días. Para el caso de los servicios de soluciones ingenieras las órdenes de servicios permanecerán en este estado según el cronograma pactado con el cliente.

Tercera etapa del proceso (Culminación del servicio)

Concluida la Prestación del Servicio previamente avalada por la conformidad del cliente, la Orden de Servicio del sistema Hércules asociada a una Orden de Servicio foliada pre impresa transitará desde el estado Pendiente de solución al estado Solucionada, estando lista para ser facturada antes del cierre del mes.

Una vez facturada la Orden de Servicio en el CopextiseSQLcambia automáticamente en el sistema Hércules al estado terminal Facturado. Aquellas órdenes correspondientes a Servicios Propios, Garantía del Servicio y Garantía de la Venta (siempre que no tenga garantía con el proveedor) no se facturarán y se seleccionará el estado terminal Solucionada sin Factura.

Cuando se culmina el servicio y no se haya podido solucionar la Orden de Servicio en el sistema por una de las posibles causas establecidas, se declara el estado terminal Sin Solución. Las causas establecidas en el sistema para este estado son las que a continuación se enumeran y se dejarán detalladas en las Observaciones de la Orden de Servicio tanto la del sistema como la foliada:

- ☐ Clientes a los cuales se le está prestando servicios (con Orden de Servicio en Proceso) a los que se le aplica lo establecido en la Resolución 11/2008 del MINCIN, por lo que el equipo pasa a ser propiedad de la División.
- ☐ Clientes que deciden dejar o abandonar los equipos, partes, piezas y accesorios en el taller pasando estos recursos a la contabilidad de la División.
- ☐ alguna eventualidad del servicio que imposibilite asignar los siguientes estados: Facturado, Cancelado o Solucionado sin Factura.

Cuando se inicia un servicio y no se puede culminar por falta de recursos y exceda el tiempo establecido o pactado según el cronograma se cambia al estado Sin solución Temporal por Deficiente Stock y posteriormente se factura el trabajo realizado hasta ese instante. Este estado servirá como estadística a través del

Sistema Hércules del control de equipos defectuosos por falta de piezas sin necesidad de tener órdenes de servicios en proceso.

El desarrollo del servicio Establece las acciones a seguir para garantizar un adecuado desarrollo del servicio, con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente; es aplicable en todas las estructuras organizativas de Copextel de la actividad de prestación de servicios; abarca desde la apertura del reporte hasta el cobro del servicio prestado.

Definiciones a tener en cuenta:

Instalación y Montaje: Acción y consecuencia de instalar, poner un equipo o sistema en un lugar y en la forma que le compete a su función. También se define como, preparar un lugar con todo lo necesario para un determinado servicio. Generalmente, se parte de un proyecto elaborado previamente.

Revisión y Diagnóstico: Son las acciones que se ejecutan con el propósito de determinar el alcance del servicio y establecer las acciones a realizar o no, permitiendo la planificación del servicio a brindar. Puede constituir una modalidad de servicio por si sola o el inicio de otras. Puede incluir tanto la revisión visual como la funcional.

Reparación: Son las acciones que se ejecutan para restablecer el estado técnico y funcional a equipos y sistemas que presentan roturas o fallos de origen y defectos tecnológicos.

Mantenimiento: Acciones que se realizan para preservar y alargar la vida útil del equipo. Puede ser planificado, solicitado puntualmente por el cliente o surgir en el momento de la reparación. Depende además de las especificaciones técnicas y de las condiciones de explotación del equipo o sistema.

Tiempo de Respuesta: Determinado por el período que media entre la solicitud del servicio y la revisión y diagnóstico al equipo.

Tiempo de Solución: Determinado por el período que media entre la revisión y diagnóstico del equipo y el final del servicio.

Dictamen Técnico: es la exposición por escrito de las condiciones observadas en el examen del equipo o Sistema, con explicaciones detalladas que certifiquen lo

dicho. Debe incluir la información suficiente para que pueda servir en la evaluación posterior por parte del cliente del destino.

Responsabilidades.

Jefe de Centro, de Taller o de Brigada, es responsable de:

- a) Ejecutar y controlar lo establecido en el procedimiento.
- b) Verificar el cumplimiento por los técnicos de las tareas técnicas establecidas en las tarifas.
- c) Controlar el destino final del uso de los materiales en la prestación de los servicios y conocer la conformidad del cliente en el servicio recibido.
- d) Verificar antes de asignar el trabajo, que el cliente tenga, los documentos legales actualizados (contratos, fichas de clientes).
- e) Asignar el trabajo a los técnicos, entregándole los datos necesarios para el correcto llenado de la Orden de Servicio.
- f) Planificar el servicio e inspeccionar la calidad en la ejecución.
- g) Garantizar que las solicitudes de servicios se solucionen dentro del ciclo establecido.
- h) Velar porque esté actualizado el registro de control de folios y asignar las órdenes de servicios foliadas a los técnicos en el Sistema.
- i) Autorizar los materiales a los técnicos y controlar que los mismos sean utilizados correctamente.
- j) Controlar la correcta aplicación de las tarifas vigentes en la empresa.
- k) Verificar el retorno de las Órdenes de Servicio asignadas y controlar el correcto llenado de las mismas.
- l) Controlar y exigir por la preservación y cuidado de los equipos de los clientes durante la estancia en el taller.
- m) Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud del trabajo durante la prestación del servicio
- n) Controlar que las facturas estén firmadas por el personal autorizados en la ficha de cliente.
- o) Controlar que los equipos contratados que se trasladen al taller, vengam acompañados del movimiento de medios básicos de su entidad.

p) Gestionar el inventario destinado para el desarrollo de la actividad.

Especialista/Técnico en Asistencia Técnica, es responsable de

- a) Exigir al cliente la documentación necesaria para realizar el servicio.
- b) Preservar y cuidar los equipos de los clientes durante la estancia en el taller.
- c) Responder por el estado de los medios que se ponen a su disposición para ejecutar el servicio.
- d) Informar al jefe inmediato y al operador del Hércules ante cualquier irregularidad en el servicio. Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- f) Llenar correctamente la Orden de Servicio.
- g) Realizar la facturación manual, en los casos que proceda.
- h) Garantizar la firma de las facturas por el personal autorizados en la ficha de cliente.
- i) Cumplir con las normas de seguridad y salud del trabajo.
- j) Ejecutar correctamente las prestaciones específicas que utilice durante el servicio, cumpliendo con las tareas técnicas establecidas y sus normas de consumo de los insumos.

Técnico en facturación y conciliación de cobros (Operador del HÉRCULES y CopextiseSQL).

- a) Llevar el registro de las órdenes foliadas entregadas a los técnicos.
- b) Facilitar información sobre la vigencia de la ficha de cliente el contrato antes de prestar servicio, verificar las cuentas por cobrar, los cobros anticipados de los clientes, e imprimir las conciliaciones y los cobros en efectivos, si procede.
- c) Procesar y mantener actualizadas las órdenes de servicios en el Hércules.
- d) Emitir las facturas a partir de las órdenes de servicio del Sistema Hércules.
- e) Confeccionar la recepción y entrega de los equipos que llegan al taller.
- f) Confeccionar y mantener actualizado el registro de control de las facturas pre impresas.
- g) Cumplir con las Normas de Seguridad y Salud del Trabajo.
- h) Tener el listado de las tarifas vigentes en la Empresa y los listados de precios de partes y piezas, y verificar su aplicación.

i) Confeccionar los CERTIFICOS

Al prestar servicios a equipos en garantía, se comprobará que todos los datos consignados en el Certificado de Garantía o en la factura en caso de clientes institucionales, coinciden con el equipo, (tipo, marca, modelo, número de serie), y con los datos del cliente; que no presenta ni enmiendas ni tachaduras, y que no esté vencido el plazo de garantía otorgado, contado a partir de la fecha de su adquisición. Si el término de garantía vence un día no hábil, este se prorrogará hasta el día hábil siguiente. El equipo se revisará para determinar si no presenta alteraciones o fallas que no cubra la garantía.

El número de la carta de garantía se reflejará en la orden de servicio en “Observaciones del trabajo a realizar”, así como el número de factura en los casos que proceda. Si la documentación o el sello de garantía están adulterados, pierde el derecho a la garantía y se informará al cliente, así mismo procede en caso de que el equipo presente daños por mala manipulación o daños físicos provocados por el cliente. De ser solicitado por el cliente la continuación del servicio, este se ejecutará como servicio de post garantía, quedando reflejado en la Orden de servicio en “Observaciones”.

Los servicios se ejecutarán con piezas nuevas. El destino de las piezas defectuosas de la garantía se realizará según indicaciones de las divisiones comerciales.

Para los servicios de pos garantía, opcionalmente, se podrán usar piezas recuperadas y se consultará antes con el cliente, las piezas defectuosas que se sustituyan, se devolverán al cliente.

La planificación de los mantenimientos quedará concertada con el cliente mediante contrato de prestación de servicio.

En las áreas de prestación de servicio debe confeccionarse el levantamiento del equipamiento contratado, con los datos que puedan servir para tener ese control primario, se mantendrá actualizado a partir de las acciones de servicio que realicen los técnicos.

Se podrá utilizar una Orden de Servicio pre impresa múltiple cuando el servicio es realizado a un mismo cliente, tipo de equipo, misma modalidad e iguales

materiales, reflejando en "Observaciones" de la Orden de servicio, los números de series u otra referencia de cada uno de los equipos.

Para el cliente Población, la Orden de Servicio foliada reflejará las partes, piezas y accesorios utilizados con los precios correspondientes y con los números de serie (siempre que se dispongan), además las acciones de servicio efectuadas, con las tarifas correspondientes.

Solicitud de servicio: Ante una llamada de la Población solicitando servicios, el personal designado debe: verificar si es la primera vez que el cliente solicita el servicio por esta vía, de ser así se introducirán los datos del mismo en el sistema de gestión informático Hércules para confeccionar el reporte; sino se actualizarán los datos existentes.

Si la llamada corresponde a un cliente Institucional, el personal designado debe: comprobar la existencia y actualización del contrato y la ficha de cliente correspondientes antes de elaborar el reporte.

En caso de que la llamada sea solicitando algún trabajo relacionado con el área de Proyecto se procede a abrir el reporte en el Sistema. Al completar los datos del reporte, este se enviará automáticamente al área correspondiente, en caso que el enrutamiento proponga más de un taller como destino, la persona designada preguntará al cliente datos que le permitan esclarecer el destino del mismo. De esta manera queda establecido y enrutado el reporte para la solicitud realizada.

El cliente deberá ser informado del ciclo de respuesta instaurado en el territorio para cada tipo de equipo y sus derechos de reclamarlo en caso de la demora en el servicio.

Servicios en Taller.

Al recibir a un cliente institucional en el taller con algún desperfecto técnico en el equipo, antes de prestar servicios, se debe verificar que exista y esté actualizado el contrato y la ficha de cliente, así como el estado en que se encuentran las deudas del mismo con el serviciador. Y, además, verificar que el equipo se acompañe del movimiento de medios básicos la entidad.

En presencia del cliente se realiza una revisión visual y si procede, funcional del equipo. En caso de presentar faltantes o alteración de alguna de sus partes y el cliente estar de acuerdo en efectuar el servicio, bajo estas condiciones en que se encuentra el equipo se dará entrada al taller reflejándolo en las observaciones del documento de entrada al taller. El modelo de movimiento de medios básicos se guardará al terminar el servicio con la copia de la Orden de servicio que se archiva por el consecutivo.

En caso de no poder efectuar el servicio al momento, se procede a emitir el modelo T-IV- 08 “Recepción de Equipos” que acompañará al equipo hasta su recogida por el cliente. Se le informará al cliente que deberá presentar este comprobante al momento de recogerlo; además, el tipo de servicio a realizar y el plazo de solución del mismo. Con la apertura del modelo T-IV-8 en el Sistema, se autogenera un reporte que se mantendrá en estado “Pendiente de Respuesta” hasta tanto no se le asigne el equipo a un técnico. En caso necesario se utilizará el modelo T-IV-05 para el control de los equipos que se entran al taller.

Una vez decepcionado el equipo se le asignará al técnico, abriendo la Orden de Servicio (T-IV-07) y se introducen los datos que se requieran en el sistema Hércules pasando al estado “Pendiente Solución”.

El equipo se colocará en estantes que permitan mantener un estricto cuidado y conservación, ubicados en áreas adecuadamente identificadas como:

- ☐ Pendiente de Respuesta.
- ☐ Equipos pendientes a Solución.
- ☐ Equipos solucionados

Los técnicos ejecutarán el servicio siguiendo las acciones técnicas, y los materiales e insumos a emplear establecidos en las tareas técnicas definidas para cada tecnología cumpliendo los puntos de inspección que procedan.

Las partes, piezas, accesorios o insumos necesarios para la reparación o el mantenimiento del equipamiento se solicitarán por el especialista o técnico según las normas y procedimientos para el control de los almacenes de servicios técnicos de acuerdo al tipo de almacén definido en cada centro.

Se reflejará en el vale de entrega o devolución, el no. de la Orden de servicio a él asociada y a su vez en la Orden de servicio, aparecerá el no. del vale de entrega o devolución emitido. Permitiendo la referencia cruzada de la información.

En caso de no poder dar solución al equipo por falta de piezas, se pasa la Orden de servicio al estado “Pendiente de solución por deficiente stock” y se solicitan a través del grupo técnico. Se puede cerrar la Orden de servicio cobrándose parcialmente el mismo, y a solicitud del cliente, se procede a la emisión de Dictamen Técnico del equipo en el modelo T-IV-09 o de la parte o pieza defectuosa. Si procede, debe aparecer reflejada en la orden de servicio la tarifa de servicio en Taller correspondiente.

En el caso de la garantía, de no poder dar solución al equipo se procede según lo establecido en la Resolución 11/2008 del MINCIN.

Al concluir el trabajo el técnico verificará la conformidad del servicio prestado según los requisitos establecidos en la tarea técnica, en los casos que proceda se evidenciará esta acción con su firma en el plan de puntos de inspección y/o en la orden de servicio. Cuando por la complejidad del servicio intervienen en la prestación del mismo más de un técnico, el jefe de brigada o el designado al frente del grupo de trabajo deberá controlar el cumplimiento de los requisitos y que se hayan seguido todos los pasos y puntos de inspección establecidos, antes de firmar el documento que evidencie la conformidad del servicio prestado.

Una vez efectuado y verificado la conformidad, se procede a comunicar al cliente que su equipo está terminado y en presencia del mismo se realiza la revisión visual y prueba funcional, explicándole el tipo de servicio que se realizó, de estar conforme se procede a inhabilitar en la Orden de servicio los espacios en blanco de materiales y tarifas, y a la firma de conformidad por parte del cliente, informándole que tiene 30 días de garantía por el servicio realizado.

La Organización de las Áreas de Trabajo para la Prestación de Servicios tiene como objetivo: Establecer los requerimientos mínimos que deben cumplir para la organización de las áreas de trabajo de la actividad de prestación de servicios, que incluye las áreas de Proyectos, los Talleres de Servicios Técnicos y los

Puntos de Presencia Técnica (PPT). Este procedimiento es aplicable en todas las estructuras asociadas a la actividad de prestación de servicios.

Responsabilidades:

La necesidad de creación de nuevas áreas de Proyectos, Talleres o los Puntos de Presencia Técnica (PPT) surge del estudio de mercado de los territorios o de la introducción de nuevas tecnologías. Todas las estructuras organizativas de la Corporación vinculadas a la actividad de prestación de servicios deben contar con el personal y los medios necesarios para brindar a los clientes todas las facilidades posibles y asegurar la prestación de los servicios con el máximo nivel profesional y de calidad. Entre otros debe contar con los siguientes:

- ☐ Personal Calificado en las diferentes áreas de trabajo.
- ☐ Locales con las condiciones indispensables.
- ☐ Medios informáticos, de oficina y comunicación.
- ☐ Mostrador, mesas y bancos de trabajo.
- ☐ Equipamiento, instrumental y herramientas profesionales.
- ☐ Facilidades de electricidad, gas, agua, aire.
- ☐ Facilidades de almacenamiento.

Documentación Técnica.

- ☐ Medios de transporte.

Inmuebles de los Talleres, Puntos de Presencia Técnica y áreas de Proyectos.

Los locales donde se brinden los Servicios Técnicos deben reunir las condiciones siguientes:

- ☐ Localización que permita el fácil acceso de los clientes.
- ☐ Identificación y fachada según el Manual de Identidad Corporativa.
- ☐ Espacio suficiente para atención a clientes, oficinas, área de taller.

Medios informáticos, de oficina y comunicación.

Los medios informáticos requeridos en cada caso, estarán dotados con los sistemas adecuados, tales como CopextiseSQL, Hércules y el Sistema Oferta, que asegurarán:

- ☐ Un control eficiente para la atención a los reportes emitidos por los clientes;
- ☐ La conexión con el resto de la empresa;

- ☐ El control del inventario de las mercancías, materias primas y otros recursos;
- ☐ El procesamiento de las órdenes de servicio, el ordenamiento y consolidación de la información para su análisis;
- ☐ El procesamiento contable de la actividad;
- ☐ La evaluación periódica de los indicadores de eficiencia de los servicios técnicos;
- ☐ Proceso de facturación y gestión de cobro con el cliente.

El mobiliario de oficina también deberá asegurarse para posibilitar las tareas de dirección, supervisión y control técnico - económico de la actividad.

Los medios tales como: teléfono, correo electrónico posibilitarán el nivel de comunicación interno y el indispensable con los clientes y se instalarán según se requiera en cada caso.

Mostrador, mesas y bancos de trabajo.

Deberán diseñarse de forma que faciliten el trabajo de técnicos y especialistas. Los mostradores, mesas y bancos de trabajo se adaptarán a su uso y las características del local, teniendo presente las facilidades de acceso para el cliente.

Equipamiento, instrumental y herramientas profesionales.

Las Divisiones Comerciales como parte de su seguimiento de las líneas tecnológicas que atienden deberán coordinar el equipamiento, instrumental y herramientas profesionales en las áreas donde se prestarán servicios de las mencionadas líneas, sobre todo, cuando se trate de medios especiales indispensables para el trabajo con determinados equipos.

Facilidades de electricidad, gas, agua, aire.

Deben definirse y asegurarse las facilidades que necesiten las áreas donde se presta servicios para el normal desarrollo de sus actividades. Las facilidades que sean provistas por otras entidades serán contratadas con éstas.

Facilidades de almacenamiento.

Deben preverse y proveerse las facilidades de almacenamiento indispensables para la colocación ordenada y protegida de piezas, componentes, partes y equipos completos de recambio y otros recursos, así como también de los equipos

defectuosos recibidos, de los reparados, de los destinados a su devolución al suministrador, o de los que han causado baja técnica total.

Las modalidades de Almacén a utilizar, estará en función de la infraestructura creada.

- ☐ En los Talleres de Servicios Técnicos que cuentan con locales habilitados como almacén y responsable del mismo, se utilizará la Modalidad de Almacén para Taller.
- ☐ En los Puntos de Presencia Técnica que cuentan con local con seguridad razonable y cuyo responsable es además el propio técnico serviciador, se utilizará la Modalidad de Almacén para Punto de Presencia Técnica (PPT y PPTO).
- ☐ En Talleres o PPT que cuenten con medios de transporte, con la seguridad requerida y que brinden servicios in situ, se utilizará la Modalidad de Almacén Móvil siempre que sea necesario Según Norma y Procedimientos 68 del Manual de Contabilidad.

Medios de transporte.

Para asegurar la prestación de los Servicios Técnicos, hay que disponer de los medios de transporte que posibiliten, entre otras actividades, las siguientes:

- ☐ El servicio "in situ".
- ☐ La transportación de equipos del cliente.
- ☐ Las actividades de instalación y montaje asociadas a la actividad de prestación de servicios.

El transporte que se adquiera debe ajustarse a las condiciones y requerimientos del servicio, como, por ejemplo, para el traslado de equipos voluminosos el transporte tendrá la capacidad suficiente, pero para trabajos no complejos los medios ligeros y menos costosos pueden asegurar la movilidad requerida.

La composición de la plantilla de cargos de las actividades de prestación de servicios es de 91 cargos, no se estudian 7 cargos que no se implican en la prestación de servicios directamente como el los Gerentes de Áreas y los técnicos operativos en facturación y conciliación de cobros, cargos que tienen bien definidos sus funciones y diseños, los cargos estudiados están descritos como sigue:

Descripción del cargo	Cantidad
Especialista A en Asistencia Técnica (Especialista Principal)	1
Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)	5
Especialista A en Asistencia Técnica	29
Técnico en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)	2
Técnico en Asistencia Técnica (Jefe de Brigada)	1
Técnico en Asistencia Técnica	36
Montador	1
Ayudante	9

Se seleccionó una muestra de 43 individuos a estudiar de 84 que representan al 51.19% y la caracterización de la misma es como sigue:

De la Gerencia de Soluciones: se estudian 12 individuos de un total de 18 que representa 66.67%, todos de categoría ocupacional de técnicos, de ellos:

Especialista A en Asistencia Técnica	6
Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)	2
Técnico en Asistencia Técnica	3
Técnico en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)	1

La composición por sexo es de 4 Femeninos y 8 masculinos, un promedio de edad de 39 años entre 31 y 57. Con permanencia en la entidad de entre 15 años a 1 año y en el cargo estudiado entre 10 años y 1 año. Graduados de nivel superior 9 y 3 de técnicos medios de las siguientes carreras:

Ingeniería en Telecomunicaciones y Electrónica	1
Ingeniería Civil	1
Ingeniería Radioelectrónico	1
Ingeniería Industrial	1
Arquitectura	1
Ingeniería Electrónica	1

Ingeniería en Informática	1
Ingeniero Tecnólogo explotación hidráulica y aguas	1
Licenciado en Educación Especialidad Informática	1
Técnico de Nivel Medio en Informática	1
Técnico de Nivel Medio en Electrónica	1
Técnico de Nivel Medio en Sistemas de Radio	1

De la Gerencia de Servicios Técnicos Integrales: se estudian 30 individuos de un total de 66 que representa 45.45%, de las categorías ocupacionales de técnicos 26 y operarios 4, de ellos:

Especialista A en Asistencia Técnica	9
Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)	3
Especialista A en Asistencia Técnica (Especialista Principal)	1
Técnico en Asistencia Técnica	11
Técnico en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)	1
Técnico en Asistencia Técnica (Jefe de Brigada)	1
Montador	1
Ayudante	3

La composición por sexo es de 3 Femeninos y 27 masculinos, un promedio de edad de 43 años entre 20 y 68 años. Con permanencia en la entidad de entre 38 años a 1 año y en el cargo estudiado entre 14 años y 1 año. Graduados de nivel superior 14, de técnicos medios 15 y de nivel medio superior (12no grado) 1 de las siguientes carreras:

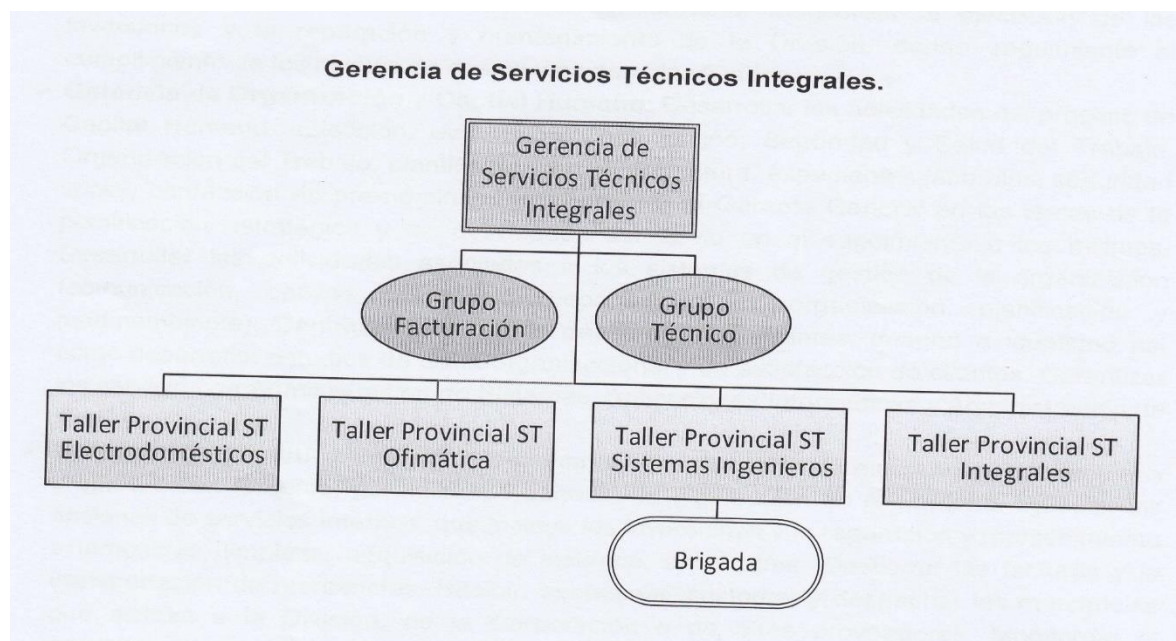
Ingeniería en Telecomunicaciones y Electrónica	1
Ingeniería Industrial	2
Ingeniería Electrónica	3
Ingeniería Electro radionavegante y radiocomunicación naval	1
Ingeniería Automática	1
Licenciado en Educación Especialidad Informática	2
Licenciado en Educación Especialidad Historia y Ciencias Sociales	1
Licenciatura en Contabilidad y Finanzas	2
Licenciado en Comunicación Social	1

Técnico de Nivel Medio en Electrónica	3
Técnico de Nivel Medio Radiotécnico equipos radio-electrónicos aviación	1
Técnico de Nivel Medio en Calculadora y Equipos Periféricos	1
Técnico de Nivel Medio en Telerradiomecanica	1
Técnico de Nivel Medio en Electricidad	1
Técnico de Nivel Medio en Refrigeración	5
Técnico de Nivel Medio en Mantenimiento y reparación automóvil	1
Técnico de Nivel Medio en tecnología procesos industria petrolera	1
Técnico de Nivel Medio en Mecánica Industrial	1
Grado 12no Facultad Obrera Campesina	

2.3 Diagnóstico del Proceso de Prestación de Servicios en la División Territorial Copextel Cienfuegos.

El proceso de prestación de servicios en la División Territorial Copextel Cienfuegos está estructurado en dos Gerencias, dos grupos técnicos y de proyectos y siete talleres provinciales de servicios técnicos.

La Gerencia de Servicios Técnicos Integrales está conformada como sigue:



Las funciones de la Gerencia de Servicios Técnicos Integrales son las siguientes:

- Desarrollar los servicios técnicos de postventa, que incluye instalación, montaje, reparación y mantenimiento de los equipos comercializados por la Empresa.
- Gestionar la compra de las partes y piezas necesarias para la prestación de servicios técnicos, así como las herramientas e insumos a utilizar.
- Evaluar periódicamente el grado de satisfacción de sus clientes buscando posibles mejoras en su servicio.
- Trabajar por el alcance de indicadores económicos satisfactorios, principalmente de productividad, rentabilidad y ventas.

Dentro de esta Gerencia se encuentra el Grupo Técnico que tiene como funciones:

- Confeccionar y tramitar las solicitudes de recursos con las Casas Matrices.
- Gestionar la compra de los materiales necesarios para la prestación de los Servicios Técnicos con suministradores del territorio.
- Recibir los pedidos de la partes y piezas emitidas por las áreas.
- Participar en el control, análisis y gestión de los inventarios de las partes y piezas de esta Gerencia.
- Informar a la División Comercial correspondiente en caso de faltantes o sobrantes o mal estado de las mercancías para que esta realice las reclamaciones pertinentes a los proveedores.
- Chequear los contratos vigentes manteniendo informada a las áreas de sus fechas de vencimiento.
- Participar en la elaboración del presupuesto de las áreas técnicas.
- Organizar y controlar el funcionamiento de la Asociación Nacional de Innovadores y Racionalizadores (ANIR) en la División, así como la realización del Fórum de Ciencias y Técnicas.
- Velar por el cumplimiento de las normas, procedimientos, regulaciones y políticas establecidas referidas a la actividad de Metrología y Medioambiente.
- Realizar el levantamiento de las necesidades de medios de protección de las áreas técnicas.

- Controlar que los instrumentos de medición que se utilicen en los Servicios Técnicos, se encuentren debidamente calibrados.
- Atender lo relacionado con el Plan de Prevención y Control Interno de los Servicios Técnicos, realizando acciones de control a las áreas con sus respectivos planes de medidas.
- Atender metodológicamente a las áreas en lo referido al cumplimiento de las normas y procedimientos establecida en el Manual de Servicios Técnicos.
- Llevar el control técnico de los servicios ejecutados.
- Realizar el levantamiento de los Diagnósticos de Necesidades de Capacitación (DNC) de los técnicos.
- Revisar y controlar las mercancías ociosas en los diferentes almacenes y apoyar en su comercialización o que sean utilizadas en los Servicios Técnicos.
- Elaborar información estadística sobre comportamiento del consumo de las partes y piezas de los Servicios Técnicos.
- Impartir cursos y seminarios a los trabajadores de los Servicios Técnicos.

La Gerencia de Servicios Técnicos Integrales tiene una plantilla aprobada de 72 cargos de ellos: 1 Cuadro, 61 Técnicos y 10 Operarios, presentan una plantilla cubierta de 65 cargos. De los 65 cargos cubiertos 10 son mujeres y 55 hombres, 1 es Cuadro, 9 son Operarios y 55 Técnicos. De nivel Superior 27 y 38 de nivel medio superior o técnicos medios.

Los cargos descritos en la plantilla aprobada son los siguientes:

Cargo	Grupo Escala	Aprobado por:
Gerente de Área	XIV	Nomenclatura de Cuadros
Especialista A en Asistencia Técnica (Especialista Principal Grupo Técnico	XII	Resolución No. 77-2009 Calificador de Cargos Común de Técnicos MTSS

Especialista A en Asistencia Técnica	XI	Resolución No. 77-2009 Calificador de Cargos Común de Técnicos MTSS
Técnico en Asistencia Técnica	VII	Resolución No. 77-2009 Calificador de Cargos Común de Técnicos MTSS
Técnico Operativo en Facturación y Conciliación de Cobros	VII	Resolución No.137-2005 Calificador de cargos del MINCEX
Montador	VIII	Resolución No. 87-2009 Calificador de cargos Propios del MIC
Ayudante	II	Resolución No. 82-2009 Calificador de cargos Común de Operarios MTSS

(MTSS) Ministerio de trabajo y seguridad social.

(MIC) Ministerio de la Informática y las Comunicaciones.

(MINCEX) Ministerio de Comercio Exterior

Poseen un diseño común de funciones específicas que agrupan cargos de diferentes complejidades y las tareas no están definidas por líneas de negocios, cuando en la práctica difieren algunos aspectos de un área a otra y de un grupo de complejidad a otro.

Los calificadores de cargos establecen diferencias en los grupos salariales en dependencia de la complejidad de las actividades que realizan los cargos lo que no es procedente que cargos de diferentes grupos salariales tengan las mismas funciones y cargas de trabajo.

Las funciones específicas que anexan a los contratos laborales son las siguientes:

CARGO: ESPECIALISTA (XI) /TÉCNICO EN ASITENCIA TÉCNICA (VII)

- Cumplir con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.

- Garantizar que las incidencias reportadas se solucionen dentro de los ciclos establecidos para los Servicios Técnicos.
- Confeccionar correctamente la documentación de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Velar por la preservación y cuidado de los equipos a los que le brindan servicio y de todos los medios bajo su custodia.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto de los Almacenes móviles.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.
- Garantizar trámites relacionados con la contratación de los clientes (Contrato, Ficha de Cliente, levantamiento de equipos).
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Aplicar correctamente las tarifas y precios vigentes establecidos.
- Manipular adecuadamente los equipos y cuidar la propiedad del cliente.
- Informar al jefe inmediato u operador del sistema Hércules ante cualquier irregularidad en el servicio.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar correctamente la facturación manual en caso que proceda.
- Exigir al cliente y firmar el movimiento de medio básico del equipo que se traslada al taller.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto del efectivo en caso que proceda.
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos defectados, línea de equipos asignados o sistemas instalados
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado y cumple con el mismo.
- Efectúa servicios de Revisión Técnica, Reparación, Mantenimiento, instalación y montaje y puesta en marcha de equipos y sistemas.
- Imparte cursos específicos en materia de Asistencia Técnica.

- Realiza otras funciones que se le asignen.

CARGO: ESPECIALISTA PRINCIPAL (XII) / JEFE DE TALLER (XIII) / JEFE BRIGADA (X)

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Garantiza que las incidencias reportadas se solucionen dentro del ciclo establecido para los Servicios Técnicos.
- Asignan el trabajo a los especialistas y técnicos.
- Controla el Registro de Control de Folios de documentos de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Lleva el registro de los documentos de Servicios Técnicos de ser necesarios.
- Autoriza los materiales a los técnicos para ejecutar las acciones de servicio.
- Controla los medios de disposición de los técnicos para ejecutar los servicios.
- Controla la actualización del estado de los servicios.
- Entrega a los técnicos los datos necesarios para el correcto llenado de la documentación establecida.
- Controla, exige por la preservación y cuidado de los equipos durante la estancia en el taller.
- Controla y cumple con las normas de seguridad y salud del trabajo.
- Garantiza los trámites relacionados con la contratación del cliente.
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Controla la correcta aplicación de las tarifas y precios vigentes establecidos.
- Confecciona los presupuestos de compras y económico-financiero del centro de costo interno.
- Efectúa estudios de mercado y factibilidad de la contratación.

- Realiza otras funciones que se le asignen.

CARGO: AYUDANTE (II) /MONTADOR (VIII)

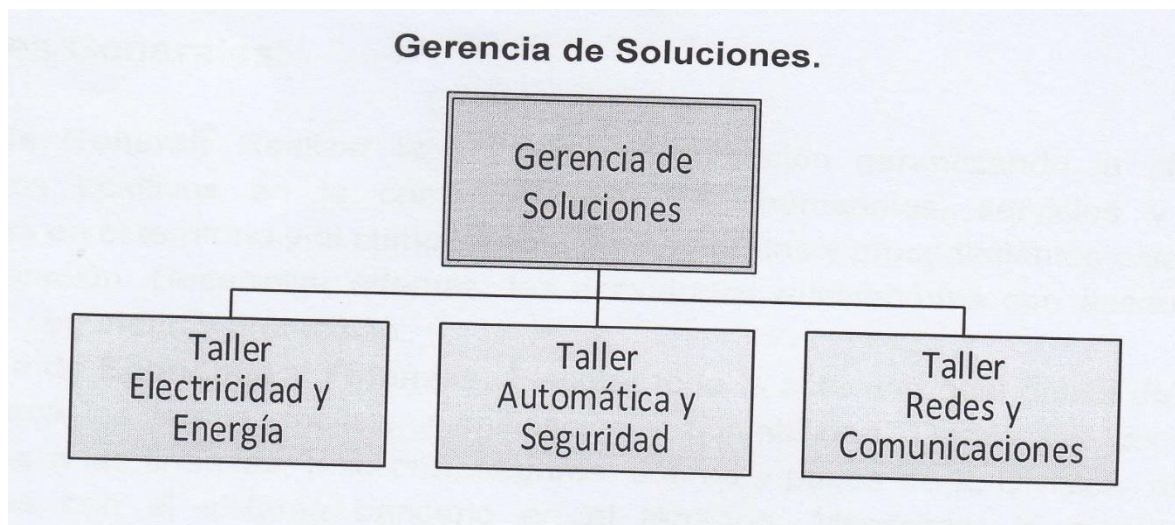
- Cumplir con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Confeccionar correctamente la documentación de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Velar por la preservación y cuidado de los equipos a los que le brindan servicio y de todos los medios bajo su custodia.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto de los Almacenes móviles, en el caso que proceda.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.
- Aplicar correctamente las tarifas y precios vigentes establecidos, en el caso que proceda.
- Manipular adecuadamente los equipos y cuidar la propiedad del cliente.
- Informar al jefe inmediato o jefe de brigada ante cualquier irregularidad en el servicio.
- Exigir al cliente y firmar el movimiento de medio básico del equipo que se traslada al taller, en el caso que proceda.
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos defectados, línea de equipos asignados o sistemas instalados.
- Efectúa servicios de Revisión Técnica, Reparación, Mantenimiento, instalación y montaje y puesta en marcha de equipos y sistemas
- Cumple con el mantenimiento planificado.
- Realiza otras funciones que se le asignen.

**CARGO: ESPECIALISTA (XI) / TÉCNICO EN ASITENCIA TÉCNICA(VII)
(GRUPO TECNICO STI)**

- Conciliación con los clientes
- Mantener actualizado el parte de disponibilidad de todos los equipos contratados
- Consolidar y enviar partes informativos a la Vp STI

- Confeccionar, consolidar y controlar los anexos 1A y 1B de partes y piezas
- Recepción de inventario
- Control de partes y piezas en termino de garantía
- Chequeo y control de los procedimientos de ST
- Análisis de los ingresos por C.C, Brigadas, Técnicos y Trasportes.
- Actualización de la Resolución 60 (Control Interno)

La Gerencia de Soluciones está conformada como sigue:



Las funciones de la Gerencia de Soluciones son las siguientes:

- Desarrollar la actividad comercial asociada a la venta de proyectos y de soluciones integrales.
- Desarrollar los servicios de ingeniería de los proyectos y soluciones que comercializan.
- Gestionar la compra de las mercancías e insumos de las soluciones integrales que venda.
- Realizar los servicios técnicos de instalación, montaje, reparación y mantenimiento de los sistemas y equipos de las líneas que trabaja.
- Evaluar periódicamente el grado de satisfacción de sus clientes buscando posibles mejoras en su servicio.

- Velar por el alcance de indicadores económicos satisfactorios, principalmente de productividad, rentabilidad, ventas y rotación de inventarios.

En esta Gerencia las utilizaciones de las funciones conjuntas se comportan de igual manera que en la Gerencia descrita anteriormente.

2.4 Metodología empleada. (Herramientas y técnicas)

Para desarrollar la investigación se utilizaron las herramientas y técnicas de los modelos diseñados en el procedimiento de organización del trabajo de la propia entidad estudiada. (Anexo 2)

Se aplican del Anexo 19 la observación continua y las observaciones instantáneas.

Observación continua: se realizó una descripción detallada de todas las actividades realizadas por el trabajador dentro de la jornada laboral y midiendo la duración de cada una de ellas, para inferir sobre el aprovechamiento de la jornada laboral, la carga de trabajo y minimizar tiempos de interrupciones. La observación se realizó colectiva en las distintas áreas investigadas por líneas de negocios, utilizando el siguiente formato:

ESTUDIO DE APROVECHAMIENTO LABORAL Y CARGA DE TRABAJO

Vicepresidencia, Dirección, División:				Fecha:						
Departamento, Gerencia o Grupo:		Área:								
Nombres y Apellidos del Trabajador:										
Cargo u ocupación:				Cat.Ocup:		Técnico				
Actividad Específica:										
No.	Relación de funciones, actividades y tareas	Tiempo (minutos)	Frecuencia (marcar con una x)							Horas al Año
			Diario	1 vez/semana	veces/semana	veces/semana	Quincenal	Mensual	Trimestral	

Realizando un inventario de tareas o funciones reales que ejecutan los trabajadores, midiendo la frecuencia y duración. Se descartan tareas eventuales o únicas no relacionadas con las funciones del cargo y que afectan el uso del fondo de tiempo tales como reuniones sindicales, de organizaciones políticas, actos, matutinos y otras.

Entrevista

Se obtiene información mediante una conversación directa con el trabajador estudiado, en el transcurso de la entrevista se obtiene claridad en las diversas funciones que realiza y su frecuencia.

Consulta de documentos

Se consultaron documentos relacionados con los Calificadores de Cargo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social comunes, de los calificadores de cargo del Ministerio de las Comunicaciones, Comercio Exterior, Ministerio de Comercio Interior, calificadores de la rama automotriz y otras Resoluciones relacionadas con las funciones o tareas principales de los cargos que componen la estructura de la prestación de servicios.

Métodos teóricos

Inductivo-deductivo

La inducción permitió inferir el estado actual de tal proceso y determinar los rasgos comunes que lo caracterizan. La deducción, para determinar las características generales del asunto citado y en la determinación de conclusiones.

Analítico-sintético

Utilizado durante toda la etapa de investigación, lo que permitió realizar inferencias de la fuente y de los elementos relacionados con el carácter multidimensional del objeto de investigación.

Histórico-lógico

Permitió el estudio de la evolución histórica de los estudios de organización del trabajo de Cuba y de la propia entidad.

Métodos empíricos

Análisis documental

Con el objetivo de conocer las características de los puestos de trabajo y orientaciones contenidos en los diferentes documentos legislados a nivel nacional relacionados con la elaboración de perfiles de cargo se analizaron las funciones específicas actuales y su concordancia con lo que está establecido legalmente en resoluciones y documentos del tema.

Revisión documental

Basada en el examen bibliográfico del tema y la información oficial que emite la entidad, la revisión de materiales nacionales e internacionales, relativos a la gestión del capital humano y la organización del trabajo de diversos autores, bajo criterios, y enfoques, realizando un análisis interpretativo profundo de la propia legislación cubana sobre el tema estudiado.

Conclusiones Capítulo 2

1. La División Territorial Copextel Cienfuegos como elemento de la implementación del SIGCH cuenta con un procedimiento de la organización del trabajo que tiene como objetivo principal establecer las normativas metodológicas para la Organización del Trabajo en la Corporación y contribuir al incremento de la productividad, y la eficiencia, lograr la máxima efectividad del trabajo del hombre y optimizar la utilización de recursos humanos, materiales y financieros, contando con un alcance aplicable a todas las Unidades Organizativas (UO) de la Corporación, lo que demuestra un alto compromiso de la alta dirección con esta temática.
2. Para ejecutar el Proceso de Prestación de Servicios de la División Territorial Copextel Cienfuegos tiene como misión realizar la adecuada prestación de servicios para lograr la satisfacción de los clientes cumpliendo sus expectativas. Para esto posee una serie de recursos: recursos humanos con las competencias requeridas, informaciones de los órganos certificadores, normas y legislaciones, equipos de cómputos, material y mobiliario de oficina, energía eléctrica, útiles y herramientas convenientes a la actividad, transporte, adecuado ambiente laboral, climatización, iluminación. Sistema automatizado de gestión y otros softwares para la ejecución del servicio.
3. Tienen un diseño común de funciones específicas que agrupan cargos de diferentes complejidades y las tareas no están definidas por líneas de negocios, cuando en la práctica difieren algunos aspectos de un área a otra y de un grupo de complejidad a otro. Los calificadores de cargos establecen diferencias en los grupos salariales en dependencia de la complejidad de las actividades que realizan los cargos lo que no es procedente que cargos de diferentes grupos salariales tengan las mismas funciones y cargas de trabajo.

Valores

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Capítulo III

COPEXTEL

Capítulo III: Diseño de Funciones Específicas para el Proceso de Prestación de Servicios en la División Territorial Copextel Cienfuegos.

Los aspectos o elementos evaluados en la investigación para diseñar el perfil de los cargos del proceso de prestación de servicios son los siguientes: Gerencia a la que pertenece, Área específica o línea de negocio. Identificación del puesto de trabajo que agrupa nombre del puesto, grupo escala, categoría ocupacional, dependencia jerárquica o a quien se subordina, distribución salarial, a quien reporta el cargo y ubicación en la organización.

Para diseñar perfil del cargo se evaluaron las funciones del mismo como la descripción analítica de las funciones o tareas principales, funciones comunes, funciones específicas y funciones complementarias. En este aspecto las funciones comunes son válidas para todo el cargo del proceso de prestación de servicios.

En las relaciones funcionales con otros puestos de trabajo o áreas del centro se identifican las internas y externas, así como, el impacto del trabajo sobre la organización del cargo.

Se evaluó la responsabilidad sobre el trabajo de otras personas, sobre los equipos y medios de trabajo, sobre la calidad del trabajo profesional que realiza y sobre la relación con los trabajadores que interactúa.

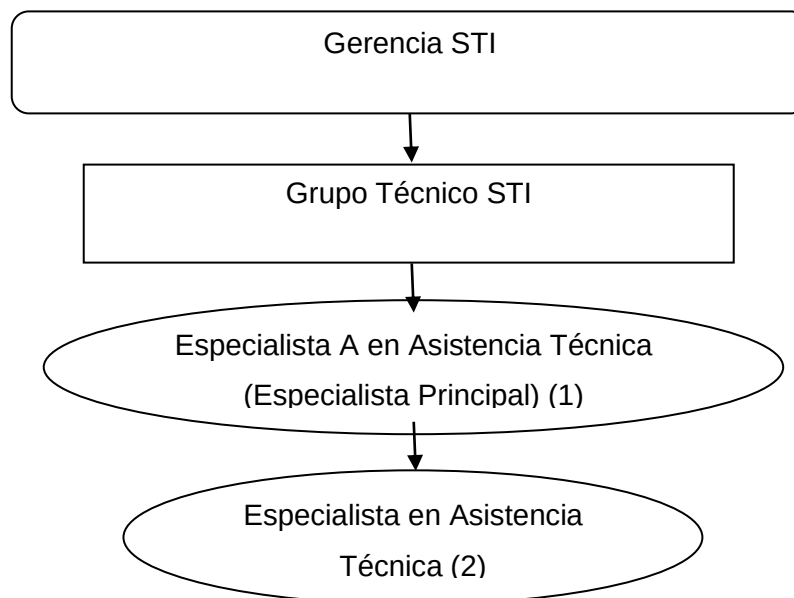
Se identificaron las especificaciones del cargo con respecto a la experiencia previa que debe tener, la formación académica según los calificadores de cargo del MTSS, conocimientos específicos y formación permanente para el desarrollo de las funciones a realizar. Ya identificada por la entidad sujeta de estudio las habilidades o competencia de estos cargos y las condiciones de trabajo en cuanto a esfuerzo mental o físico, ambiente físico y riesgos más comunes, proponiendo los siguientes diseños de perfiles para los cargos estudiados del proceso de prestación de servicios.

3.1 Funciones Específicas del Grupo técnico de Servicios Técnicos Integrales (STI).

Pertenecen a Gerencia de Servicios técnicos Integrales, se denomina Grupo técnico STI y los cargos aprobados son: Especialista A en Asistencia Técnica (Especialista Principal) y Especialista A en Asistencia Técnica con un total de 4 cargos. (Anexo 3)

La misión del Grupo Técnico STI es asesorar, controlar, supervisar las actividades de prestación de los servicios en todos los aspectos cumpliendo lo establecido en los Estatutos Sociales de Copextel, el Reglamento Orgánico, el Código de Ética de los Cuadros, el Código de Conducta, las políticas y procedimientos y cuantas otras regulaciones vigentes relacionadas con la organización, sus recursos y su funcionamiento como órgano técnico.

Ubicación en la organización:



Funciones Específicas: Especialista A en Asistencia Técnica (Especialista Principal) (1) y Especialista A en Asistencia Técnica (3):

- Conciliación con los clientes cuentas por cobrar
- Mantener actualizado el parte de disponibilidad de todos los equipos contratados

- Consolidar y enviar partes informativos a la Vice Presidencia de STI
- Confeccionar, consolidar y controlar los anexos 1A y 1B de partes y piezas
- Recepción de inventario y ejecución de inventarios a los almacenes móviles.
- Control de partes y piezas en termino de garantía
- Chequeo y control de los procedimientos de Servicios Técnicos
- Análisis de los ingresos por Cada Cliente, Brigadas, Técnicos y Trasportes.
- Actualización de la Resolución 60 (Control Interno)
- Confeccionar y tramitar las solicitudes de recursos con las Casas Matrices.
- Gestionar la compra de los materiales necesarios para la prestación de los Servicios Técnicos con suministradores del territorio.
- Recibir los pedidos de las partes y Piezas emitidas por las áreas.
- Participar en el control, análisis y gestión de los inventarios de las Partes y Piezas de la Gerencia de Servicios Técnicos.
- informa a la División Comercial correspondiente en caso de faltantes o sobrantes o mal estado de mercancías para que esta realice las reclamaciones pertinentes a los proveedores.
- Chequea los contratos vigentes manteniendo informada a las áreas de sus fechas de vencimiento.
- Participa en la elaboración del presupuesto de las áreas técnicas.
- Velar por el cumplimiento de las normas, procedimientos, regulaciones, políticas establecidas referidas a la actividad de Metrología y Medioambiente.
- Controla que los instrumentos de medición que se utilicen en los Servicios Técnicos, se encuentren debidamente calibrados.
- Atiende lo relacionado con el plan de prevención y Control interno de los Servicios Técnicos, realizando acciones de control a las áreas con sus respectivos planes de medidas.
- Atiende metodológicamente a las áreas en lo referido al cumplimiento de las normas y procedimientos establecidas en el Manual de Servicios Técnicos

- Lleva el control técnico de los servicios ejecutados.
- Revisa y controla las mercancías ociosas en los diferentes almacenes y apoyar en su comercialización o que sean utilizadas en los Servicios Técnicos'
- Elabora información estadística sobre el comportamiento del consumo de las Partes y Piezas de los Servicios Técnicos.
- Confecciona los expedientes de baja de activos fijos tangibles, útiles y herramientas, medios de rotación de la Gerencia de Servicios Técnicos y Soluciones.
- Entrega y concilia los expedientes de baja de activos fijos tangibles, útiles y herramientas, medios de rotación al área Económica para posterior aprobación.
- Controla los insumos de materiales de los trabajadores de STI.

Funciones Complementarias:

- Dirige, planifica y supervisa las actividades del grupo técnico.
- Participa en el Comité de Prevención y Control como representante del proceso de prestación de servicios.

La diferenciación de ambos cargos en las funciones que realizan esta en las funciones complementarias que asume el Especialista Principal y cada especialista trabaja una o varias áreas distintas.

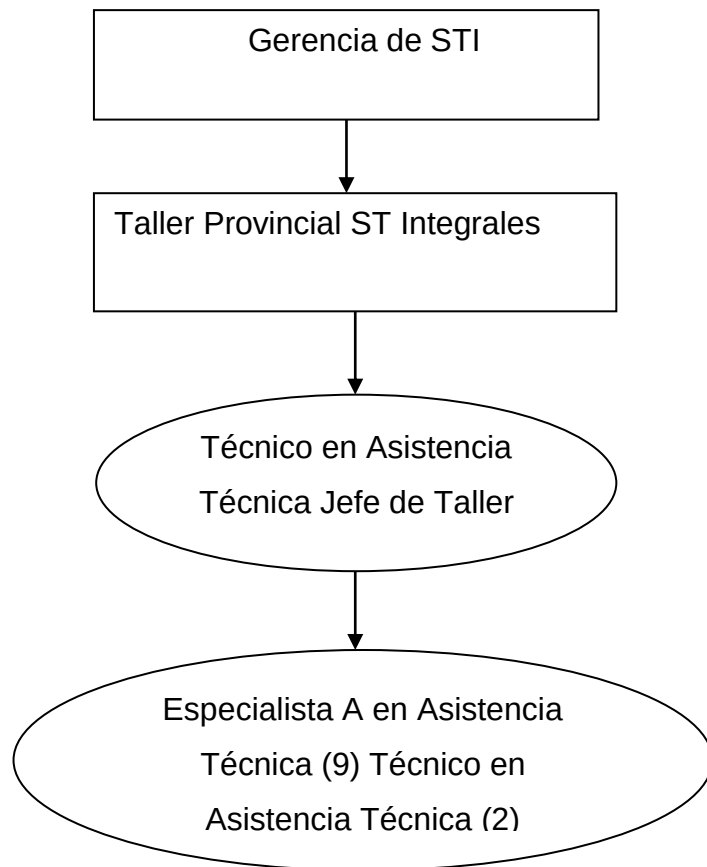
3.2 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Soluciones Integrales.

Pertenece a Gerencia de Servicios técnicos Integrales, se denomina Taller Provincial ST de Integrales cargos: Técnico en Asistencia Técnica (Jefe de Taller), Especialista A en Asistencia Técnica y Técnico en Asistencia Técnica. (Anexo 4)

La misión del puesto es el desarrollo y la prestación de los servicios a equipos de computación y sus componentes, línea marrón TV Panda, TV Haier 21", TV Haier 29", TV Haier 32", Descodificadoras GELECT, sistemas fotovoltaicos, redes de computación, sistemas satelitales, clima y refrigeración y servicios a equipos en garantía, cumpliendo lo establecido en los Estatutos Sociales de Copextel, el Reglamento Orgánico, el Código de Ética de los Cuadros, el Código de Conducta,

las políticas y procedimientos y cuantas otras regulaciones vigentes relacionadas con la organización, sus recursos y su funcionamiento.

Ubicación en la organización:



Funciones Específicas: Técnico en Asistencia Técnica (Jefe de Taller) y Técnico en Asistencia Técnica

- Asigna los reportes a los especialistas y técnicos.
- Verifica y responde por la actualización del estado del servicio para poder informar al cliente.
- Informa al personal designado para la atención de los reportes aquellos en los que no procede la prestación del servicio para que sean cancelados o rechazados, fundamentando debidamente las causas.

- Exige que las solicitudes del servicio se cumplan en el término del ciclo establecido.
- Garantiza que las incidencias reportadas se solucionen dentro del ciclo establecido para los Servicios Técnicos.
- Controla el Registro de Control de Folios de documentos de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Lleva el registro de los documentos de Servicios Técnicos de ser necesarios.
- Autoriza los materiales a los técnicos para ejecutar las acciones de servicio.
- Controla los medios de disposición de los técnicos para ejecutar los servicios.
- Controla la actualización del estado de los servicios.
- Entrega a los técnicos los datos necesarios para el correcto llenado de la documentación establecida.
- Controla, exige por la preservación y cuidado de los equipos durante la estancia en el taller.
- Garantiza los trámites relacionados con la contratación del cliente.
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Controla la correcta aplicación de las tarifas y precios vigentes establecidos.

Funciones Complementarias para el Jefe de Taller:

- Controla y actualiza diariamente las tarjetas de asistencia de los trabajadores del taller.

- Exige todo lo relacionado con la disciplina laboral proponiendo a la autoridad facultada medidas disciplinarias por violaciones de la misma.
- Evalúa a los trabajadores del taller según procedimiento establecido.
- Exige el cumplimiento de las normas de seguridad y salud del trabajo de los trabajadores del taller.
- Participa en la confección de los presupuestos de compras y económicos financieros relativos al taller.

Participa en los estudios de mercado y factibilidad de la contratación

La diferenciación de ambos cargos en las funciones que realizan está en las funciones complementarias que asume el Jefe de taller y cada especialista y técnico que trabaja una o varias áreas distintas.

Funciones específicas: Especialista A en Asistencia Técnica

- Confecciona los certificados de servicios pendientes, en proceso, garantías y otros del taller.
- Confecciona planes de trabajo propio y del Taller.
- Mantiene actualizada la pizarra informativa del taller sobre los clientes con cierres de la prestación del servicio y el cumplimiento de los ingresos por brigada.
- Confecciona y archiva las actas de reuniones que se realizan en el Taller y da seguimiento al cumplimiento de acuerdos alertando al Jefe de Taller la situación de estos.
- Confecciona la transferencia para la extracción de partes y piezas de los almacenes.
- Atiende telefónicamente las solicitudes de servicios.
- Solicita la alimentación extra laboral y confecciona los modelos de anticipos, cobra y gestiona todo el proceso hasta la entrega a los trabajadores.

- Solicita, entrega y controla todos los insumos que requieren los trabajadores del taller.
- Controla los activos fijos tangibles, útiles y herramientas del Taller.
- Controla el Registro de Control de Folios de las facturas que entrega a los técnicos y su retorno.
- Mantiene organizado y archivada toda la documentación del Taller después de procesada.
- Revisa los inventarios de los almacenes móviles y puntos de presencia para realizar las solicitudes de partes y piezas que se necesitan en la prestación del servicio.
- Participa con el Jefe de Taller en la distribución de partes y piezas según las necesidades.
- Supervisa permanentemente los inventarios de partes y piezas de los almacenes móviles y puntos de presencia que lo permita prevenir el aumento de inventarios ociosos y/o lento movimiento, informando oportunamente al Jefe de Taller.
- Ejecuta inventarios de partes y piezas a los almacenes móviles y punto de presencia.

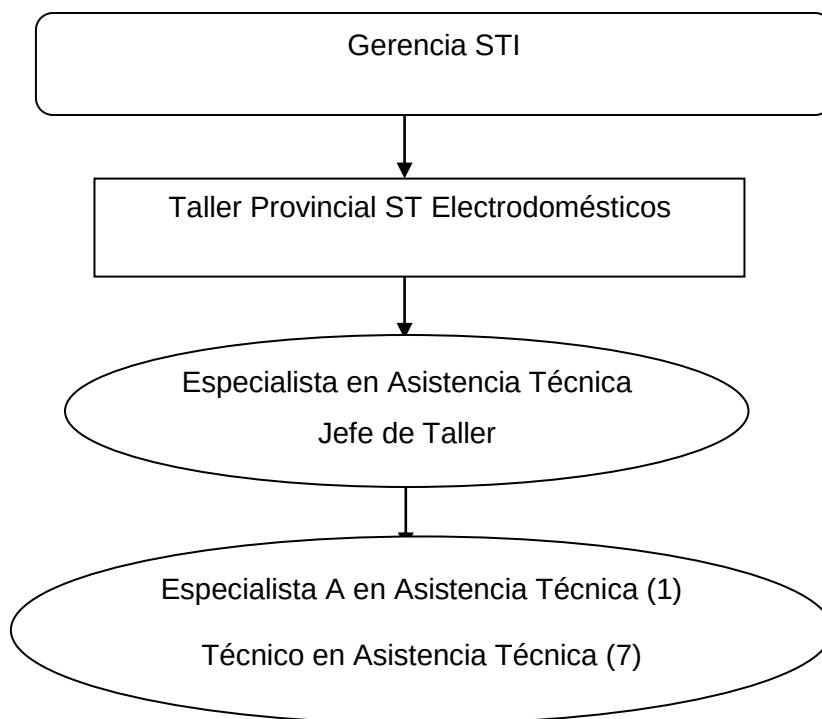
3.3 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Electrodomésticos.

Pertenece a Gerencia de Servicios técnicos Integrales, se denomina Taller Provincial ST de Electrodomésticos cargos: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller), Especialista A en Asistencia Técnica y Técnico en Asistencia Técnica. (Anexo 5)

La misión del puesto es el desarrollo y la prestación de los servicios a equipos de la línea marrón que TV Panda, TV Haier 21", TV Haier 29", TV Haier 32", Descodificadoras GELECTy servicios a equipos en garantía, cumpliendo lo establecido en los Estatutos Sociales de Copextel, el Reglamento Orgánico, el Código de Ética de los Cuadros, el Código de Conducta, las políticas y

procedimientos y cuantas otras regulaciones vigentes relacionadas con la organización, sus recursos y su funcionamiento.

Ubicación en la organización



Funciones específicas: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller), Especialista A en Asistencia Técnica

- Asigna los reportes a los especialistas y técnicos.
- Verifica y responde por la actualización del estado del servicio para poder informar al cliente.
- Informa al personal designado para la atención de los reportes aquellos en los que no procede la prestación del servicio para que sean cancelados o rechazados, fundamentando debidamente las causas.
- Exige que las solicitudes del servicio se cumplan en el término del ciclo establecido.
- Garantiza que las incidencias reportadas se solucionen dentro del ciclo establecido para los Servicios Técnicos.

- Controla el Registro de Control de Folios de documentos de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Lleva el registro de los documentos de Servicios Técnicos de ser necesarios.
- Autoriza los materiales a los técnicos para ejecutar las acciones de servicio.
- Controla los medios de disposición de los técnicos para ejecutar los servicios.
- Controla la actualización del estado de los servicios.
- Entrega a los técnicos los datos necesarios para el correcto llenado de la documentación establecida.
- Controla, exige por la preservación y cuidado de los equipos durante la estancia en el taller.
- Garantiza los trámites relacionados con la contratación del cliente.
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Controla la correcta aplicación de las tarifas y precios vigentes establecidos.

Funciones Complementarias para el Jefe de Taller:

- Controla y actualiza diariamente las tarjetas de asistencia de los trabajadores del taller.
- Exige todo lo relacionado con la disciplina laboral proponiendo a la autoridad facultada medidas disciplinarias por violaciones de la misma.
- Evalúa a los trabajadores del taller según procedimiento establecido.
- Exige el cumplimiento de las normas de seguridad y salud del trabajo de los trabajadores del taller.

- Participa en la confección de los presupuestos de compras y económicos financieros relativos al taller.
- Participa en los estudios de mercado y factibilidad de la contratación.

Funciones específicas: Técnico en asistencia Técnica

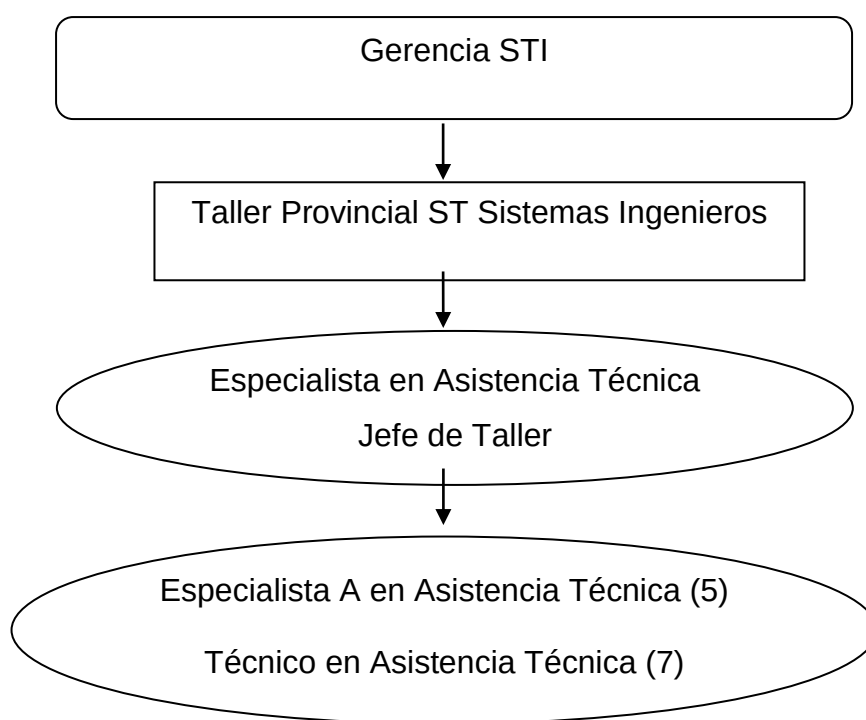
- Responder por el estado de los medios que se ponen a su disposición para ejecutar el servicio.
- Informar al jefe inmediato ante cualquier irregularidad en el servicio.
- Recepciona los equipos de clientes jurídicos y naturales.
- Exige los movimientos de activos fijos a clientes naturales y jurídicos.
- Registra en el sistema Hércules la recepción y confecciona el talón de recepción del equipo entregándolo al cliente.
- Confecciona órdenes de servicios y las registra al sistema Hércules.
- Entrega en el equipo al taller acompañada de la orden de servicio.
- Ejecuta la salida de los equipos reparados registrándolas tanto en el sistema Hércules como en el Registro Manual de salidas.
- Responde por el cuidado y control de los equipos de los clientes en almacén a estos efectos.
- Actualiza todos los controles de folios de los modelos de dictámenes técnicos, ordenes de servicios, sellos de garantía, facturas garantizando la correcta utilización de los modelos y su retorno al taller.

3.4 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Ofimática

Pertenece a Gerencia de Servicios técnicos Integrales, se denomina Taller Provincial ST Ofimática, cargos: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller), Especialista A en Asistencia Técnica y Técnico en Asistencia Técnica. (Anexo 6)

La misión del puesto es el desarrollo y la prestación de los servicios a equipos de ofimática, monitores, torres, bocinas, teclados y otros componentes, escáneres, baterías UPS, laptops, tabletas, impresoras, fotocopadoras, cajas registradoras y servicios a equipos en garantía, cumpliendo lo establecido en los Estatutos Sociales de Copextel, el Reglamento Orgánico, el Código de Ética de los Cuadros, el Código de Conducta, las políticas y procedimientos y cuantas otras regulaciones vigentes relacionadas con la organización, sus recursos y su funcionamiento.

Ubicación en la organización



Funciones Específicas: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller), Especialista A en Asistencia Técnica

- Asigna los reportes a los especialistas y técnicos.
- Verifica y responde por la actualización del estado del servicio para poder informar al cliente.

- Informa al personal designado para la atención de los reportes aquellos en los que no procede la prestación del servicio para que sean cancelados o rechazados, fundamentando debidamente las causas.
- Exige que las solicitudes del servicio se cumplan en el término del ciclo establecido.
- Garantiza que las incidencias reportadas se solucionen dentro del ciclo establecido para los Servicios Técnicos.
- Controla el Registro de Control de Folios de documentos de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Lleva el registro de los documentos de Servicios Técnicos de ser necesarios.
- Autoriza los materiales a los técnicos para ejecutar las acciones de servicio.
- Controla los medios de disposición de los técnicos para ejecutar los servicios.
- Controla la actualización del estado de los servicios.
- Entrega a los técnicos los datos necesarios para el correcto llenado de la documentación establecida.
- Controla, exige por la preservación y cuidado de los equipos durante la estancia en el taller.
- Garantiza los trámites relacionados con la contratación del cliente.
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Controla la correcta aplicación de las tarifas y precios vigentes establecidos.

Funciones Complementarias para el Jefe de Taller:

- Controla y actualiza diariamente las tarjetas de asistencia de los trabajadores del taller.
- Exige todo lo relacionado con la disciplina laboral proponiendo a la autoridad facultada medidas disciplinarias por violaciones de la misma.
- Evalúa a los trabajadores del taller según procedimiento establecido.
- Exige el cumplimiento de las normas de seguridad y salud del trabajo de los trabajadores del taller.
- Participa en la confección de los presupuestos de compras y económicos financieros relativos al taller.
- Participa en los estudios de mercado y factibilidad de la contratación.

Funciones específicas: Técnico en asistencia Técnica

- Responder por el estado de los medios que se ponen a su disposición para ejecutar el servicio.
- Informar al jefe inmediato y al operador del Hércules ante cualquier irregularidad en el servicio.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar la facturación manual, en los casos que proceda.
- Garantizar la firma de las facturas por el personal autorizados en la ficha de cliente.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del trabajo.
- Ejecutar correctamente las prestaciones específicas que utilice durante el servicio, cumpliendo con las tareas técnicas establecidas y sus normas de consumo de los insumos.

- Garantizar que las incidencias reportadas se solucionen dentro de los ciclos establecidos para los Servicios Técnicos.
- Confeccionar correctamente la documentación de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Velar por la preservación y cuidado de los equipos a los que le brindan servicio y de todos los medios bajo su custodia.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto de los Almacenes móviles.
- Garantizar trámites relacionados con la contratación de los clientes (Contrato, Ficha de Cliente, levantamiento de equipos).
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Aplicar correctamente las tarifas y precios vigentes establecidos.
- Manipular adecuadamente los equipos y cuidar la propiedad del cliente.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar correctamente la facturación manual en caso que proceda.
- Exigir al cliente y firmar el movimiento de medio básico del equipo que se traslada al taller.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto del efectivo en caso que proceda.
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos defectados, línea de equipos asignados o sistemas instalados
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado y cumple con el mismo.
- Efectúa servicios de Revisión Técnica, Reparación, Mantenimiento, instalación y montaje y puesta en marcha de equipos y sistemas.

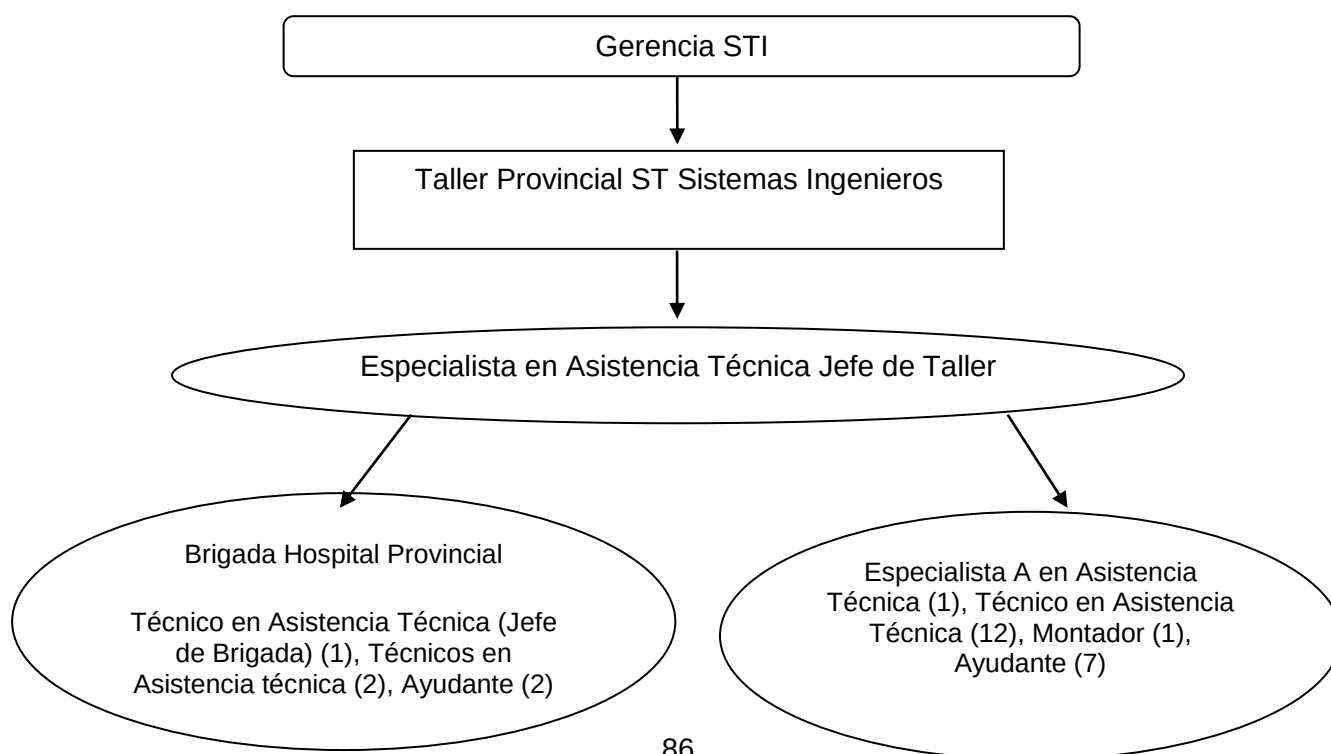
- Transfiere conocimientos técnicos específicos en materia de Asistencia Técnica.

3.5 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Sistemas Tecnológicos Ingenieros

Pertenece a Gerencia de Servicios técnicos Integrales, se denomina Taller Provincial de Servicios Tecnológicos Ingenieros, cargos: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller), Especialista A en Asistencia Técnica, Técnico en Asistencia Técnica (Jefe de Brigada), Técnico en Asistencia Técnica, Montador y Ayudante. (Anexo 7)

La misión del puesto es el desarrollo y la prestación de los servicios a equipos de refrigeración, climatización, equipamiento gastronómico, cámaras frías, lavandería industrial, instalaciones eléctricas asociadas al montaje de estas líneas y servicios a equipos en garantía, cumpliendo lo establecido en los Estatutos Sociales de Copextel, el Reglamento Orgánico, el Código de Ética de los Cuadros, el Código de Conducta, las políticas y procedimientos y cuantas otras regulaciones vigentes relacionadas con la organización, sus recursos y su funcionamiento.

Ubicación en la organización



**Funciones específicas: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller),
Especialista A en Asistencia Técnica**

- Asigna los reportes a los especialistas y técnicos.
- Verifica y responde por la actualización del estado del servicio para poder informar al cliente.
- Informa al personal designado para la atención de los reportes aquellos en los que no procede la prestación del servicio para que sean cancelados o rechazados, fundamentando debidamente las causas.
- Exige que las solicitudes del servicio se cumplan en el término del ciclo establecido.
- Garantiza que las incidencias reportadas se solucionen dentro del ciclo establecido para los Servicios Técnicos.
- Controla el Registro de Control de Folios de documentos de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Lleva el registro de los documentos de Servicios Técnicos de ser necesarios.
- Autoriza los materiales a los técnicos para ejecutar las acciones de servicio.
- Controla los medios de disposición de los técnicos para ejecutar los servicios.
- Controla la actualización del estado de los servicios.
- Entrega a los técnicos los datos necesarios para el correcto llenado de la documentación establecida.
- Controla, exige por la preservación y cuidado de los equipos durante la estancia en el taller.
- Garantiza los trámites relacionados con la contratación del cliente.

- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Controla la correcta aplicación de las tarifas y precios vigentes establecidos.

Funciones Complementarias para el Jefe de Taller:

- Controla y actualiza diariamente las tarjetas de asistencia de los trabajadores del taller.
- Exige todo lo relacionado con la disciplina laboral proponiendo a la autoridad facultada medidas disciplinarias por violaciones de la misma.
- Evalúa a los trabajadores del taller según procedimiento establecido.
- Exige el cumplimiento de las normas de seguridad y salud del trabajo de los trabajadores del taller.
- Participa en la confección de los presupuestos de compras y económicos financieros relativos al taller.
- Participa en los estudios de mercado y factibilidad de la contratación.

Funciones específicas: Técnico en Asistencia Técnica (Jefe de Brigada), Técnico en Asistencia Técnica

- Responder por el estado de los medios que se ponen a su disposición para ejecutar el servicio.
- Informar al jefe inmediato y al operador del Hércules ante cualquier irregularidad en el servicio.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar la facturación manual, en los casos que proceda.
- Garantizar la firma de las facturas por el personal autorizados en la ficha de cliente.

- Cumplir con las normas de seguridad y salud del trabajo.
- Ejecutar correctamente las prestaciones específicas que utilice durante el servicio, cumpliendo con las tareas técnicas establecidas y sus normas de consumo de los insumos.
- Garantizar que las incidencias reportadas se solucionen dentro de los ciclos establecidos para los Servicios Técnicos.
- Confeccionar correctamente la documentación de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Velar por la preservación y cuidado de los equipos a los que le brindan servicio y de todos los medios bajo su custodia.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto de los Almacenes móviles.
- Garantizar trámites relacionados con la contratación de los clientes (Contrato, Ficha de Cliente, levantamiento de equipos).
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Aplicar correctamente las tarifas y precios vigentes establecidos.
- Manipular adecuadamente los equipos y cuidar la propiedad del cliente.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar correctamente la facturación manual en caso que proceda.
- Exigir al cliente y firmar el movimiento de medio básico del equipo que se traslada al taller.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto del efectivo en caso que proceda.

- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos defectados, línea de equipos asignados o sistemas instalados
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado y cumple con el mismo.
- Efectúa servicios de Revisión Técnica, Reparación, Mantenimiento, instalación y montaje y puesta en marcha de equipos y sistemas.
- Transfiere conocimientos técnicos específicos en materia de Asistencia Técnica.

Funciones Complementarias para el Jefe de Brigada:

- Exige todo lo relacionado con la disciplina laboral proponiendo a la autoridad facultada medidas disciplinarias por violaciones de la misma.
- Exige el cumplimiento de las normas de seguridad y salud del trabajo de los trabajadores de la Brigada.

Funciones específicas: Montador

- Mantenimiento y reparación de equipos de refrigeración, clima y gastronomía más otras tareas que se le asignan diariamente.
- Montaje de equipos
- Responder por el estado de los medios que se ponen a su disposición para ejecutar el servicio.
- Informar al jefe inmediato y al operador del Hércules ante cualquier irregularidad en el servicio.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar la facturación manual, en los casos que proceda.
- Garantizar la firma de las facturas por el personal autorizados en la ficha de cliente.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del trabajo.

- Ejecutar correctamente las prestaciones específicas que utilice durante el servicio, cumpliendo con las tareas técnicas establecidas y sus normas de consumo de los insumos.
- Garantizar que las incidencias reportadas se solucionen dentro de los ciclos establecidos para los Servicios Técnicos.
- Confeccionar correctamente la documentación de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Velar por la preservación y cuidado de los equipos a los que le brindan servicio y de todos los medios bajo su custodia.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto de los Almacenes móviles.
- Garantizar trámites relacionados con la contratación de los clientes (Contrato, Ficha de Cliente, levantamiento de equipos).
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Aplicar correctamente las tarifas y precios vigentes establecidos.
- Manipular adecuadamente los equipos y cuidar la propiedad del cliente.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar correctamente la facturación manual en caso que proceda.
- Exigir al cliente y firmar el movimiento de medio básico del equipo que se traslada al taller.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto del efectivo en caso que proceda.
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos defectados, línea de equipos asignados o sistemas instalados

- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado y cumple con el mismo.
- Efectúa servicios de Revisión Técnica, Reparación, Mantenimiento, instalación y montaje y puesta en marcha de equipos y sistemas.

Funciones específicas: Ayudante

- Mantenimiento y reparación de equipos de refrigeración, clima y gastronomía más otras tareas que se le asignan diariamente.
- Montaje de equipos
- Responder por el estado de los medios que se ponen a su disposición para ejecutar el servicio.
- Informar al jefe inmediato y al operador del Hércules ante cualquier irregularidad en el servicio.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar la facturación manual, en los casos que proceda.
- Garantizar la firma de las facturas por el personal autorizados en la ficha de cliente.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del trabajo.
- Ejecutar correctamente las prestaciones específicas que utilice durante el servicio, cumpliendo con las tareas técnicas establecidas y sus normas de consumo de los insumos.
- Garantizar que las incidencias reportadas se solucionen dentro de los ciclos establecidos para los Servicios Técnicos.
- Confeccionar correctamente la documentación de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Velar por la preservación y cuidado de los equipos a los que le brindan servicio y de todos los medios bajo su custodia.

- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto de los Almacenes móviles.
- Garantizar trámites relacionados con la contratación de los clientes (Contrato, Ficha de Cliente, levantamiento de equipos).
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Aplicar correctamente las tarifas y precios vigentes establecidos.
- Manipular adecuadamente los equipos y cuidar la propiedad del cliente.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar correctamente la facturación manual en caso que proceda.
- Exigir al cliente y firmar el movimiento de medio básico del equipo que se traslada al taller.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto del efectivo en caso que proceda.
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos defectados, línea de equipos asignados o sistemas instalados
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado y cumple con el mismo.
- Efectúa servicios de Revisión Técnica, Reparación, Mantenimiento, instalación y montaje y puesta en marcha de equipos y sistemas.

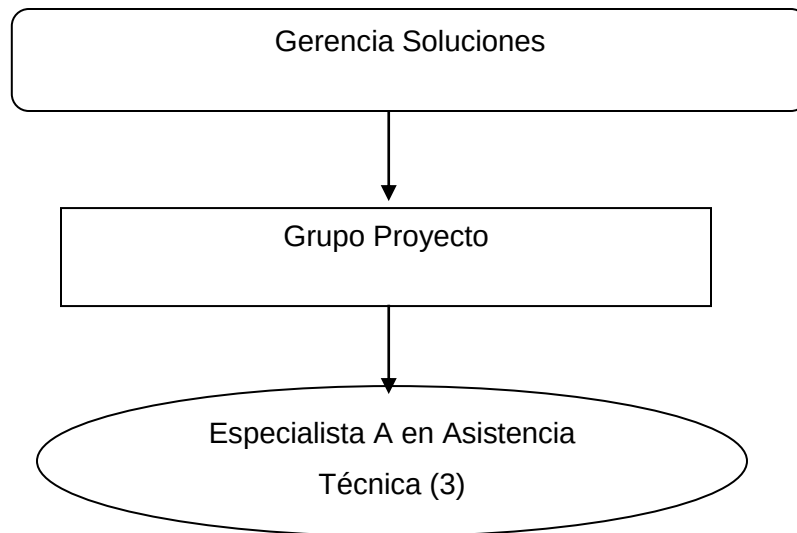
3.6 Funciones Específicas del Grupo de Proyectos de Soluciones

Pertenece a Gerencia de Soluciones, se denomina Grupo de Proyectos, cargo: Especialista A en Asistencia Técnica. (Anexo 8)

La misión del puesto es desarrollar los servicios de ingeniería de los proyectos y soluciones que comercializa. Gestionar la compra de las mercancías e insumos de las soluciones integrales que venda. Realizar los servicios técnicos de instalación, montaje, reparación y mantenimiento de los sistemas y equipos de las

líneas que trabaja. Evaluar periódicamente el grado de satisfacción de sus clientes buscando posibles mejoras en su servicio. Velar por el alcance de indicadores económicos satisfactorios, principalmente de productividad, rentabilidad, ventas y rotación de inventarios, cumpliendo lo establecido en los Estatutos Sociales de Copextel, el Reglamento Orgánico, el Código de Ética de los Cuadros, el Código de Conducta, las políticas y procedimientos y cuantas otras regulaciones vigentes relacionadas con la organización, sus recursos y su funcionamiento como órgano técnico.

Ubicación en la organización



Funciones específicas: Especialista A en Asistencia Técnica (Proyecto)

- Confecciona Anexo 2 Solicitud del Cliente.
- Realiza levantamiento arquitectónico a la instalación.
- Realiza defecación técnica
- Confecciona listado de equipamiento y tarifas de instalación y montaje.
- Confecciona la oferta técnica comercial en el sistema de ofertas.
- Realiza cálculo de servicio de ingeniería.
- Calcula gastos operacionales

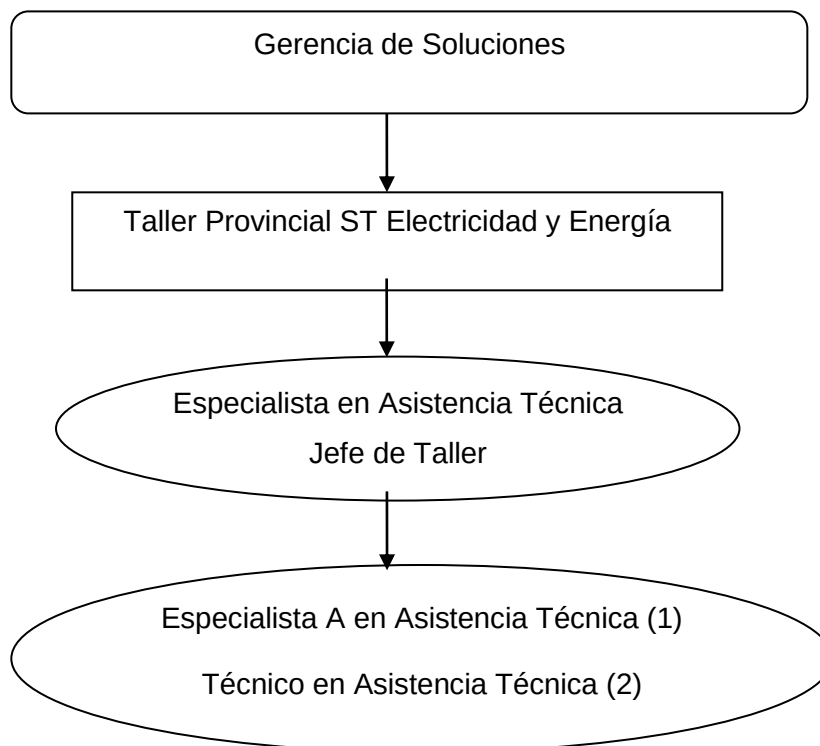
- Entrega la oferta al cliente para su aprobación.
- Elaboración y entrega del contrato de servicio de ingeniería al cliente para su aprobación.
- Confección de la tarea técnica.
- Auto preparación para el sistema a proyectar (estudio de documentos)
- Dibujar en el software Autocad.
- Confección de la memoria descriptiva
- Impresión del proyecto y encuadernamiento.
- Certificación del proyecto cuando lo requiera.
- Confección y entrega de la orden de servicio para su firma por el cliente.
- Confección y firma de la factura del servicio de ingeniería.
- Confeccionar el cronograma de ejecución del servicio de ingeniería para la elaboración del proyecto.
- Entrega del proyecto al cliente.
- Reuniones de contacto con el cliente.
- Realizar encuestas de satisfacción al cliente por el servicio prestado.
- Confeccionar actas de conformidad del cliente (Anexo 4)
- Confeccionar acta de adjudicación de atrasos (Anexo 6) si procediera.
- Realizar control de cambios si procede
- Realizar control de autor
- Actualizar el expediente del proyecto dejando evidencias a lo largo de todo el proceso.

3.7 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Electricidad y Energía. Pertenece a Gerencia de Soluciones, se denomina Taller Provincial ST de Electrodomésticos cargos: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de

Taller), Especialista A en Asistencia Técnica y Técnico en Asistencia Técnica.
(Anexo 9)

La misión del puesto es el desarrollo y la prestación de los servicios de instalación, reparación y mantenimiento a instalaciones eléctricas, pizarras eléctricas, respaldos eléctricos, paneles solares, inversores eléctricos, bancos de batería, banco de capacitores, montaje de sistemas de piscinas, filtros de tratamiento de aguas en piscinas, cumpliendo lo establecido en los Estatutos Sociales de Copextel, el Reglamento Orgánico, el Código de Ética de los Cuadros, el Código de Conducta, las políticas y procedimientos y cuantas otras regulaciones vigentes relacionadas con la organización, sus recursos y su funcionamiento.

Ubicación en la organización



**Funciones específicas: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller),
Especialista A en Asistencia Técnica**

- Asigna los reportes a los especialistas y técnicos.

- Verifica y responde por la actualización del estado del servicio para poder informar al cliente.
- Informa al personal designado para la atención de los reportes aquellos en los que no procede la prestación del servicio para que sean cancelados o rechazados, fundamentando debidamente las causas.
- Exige que las solicitudes del servicio se cumplan en el término del ciclo establecido.
- Garantiza que las incidencias reportadas se solucionen dentro del ciclo establecido para los Servicios Técnicos.
- Controla el Registro de Control de Folios de documentos de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Lleva el registro de los documentos de Servicios Técnicos de ser necesarios.
- Autoriza los materiales a los técnicos para ejecutar las acciones de servicio.
- Controla los medios de disposición de los técnicos para ejecutar los servicios.
- Controla la actualización del estado de los servicios.
- Entrega a los técnicos los datos necesarios para el correcto llenado de la documentación establecida.
- Controla, exige por la preservación y cuidado de los equipos durante la estancia en el taller.
- Garantiza los trámites relacionados con la contratación del cliente.
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.

- Controla la correcta aplicación de las tarifas y precios vigentes establecidos.

Funciones complementarias del Jefe de Taller:

- Controla y actualiza diariamente las tarjetas de asistencia de los trabajadores del taller.
- Exige todo lo relacionado con la disciplina laboral proponiendo a la autoridad facultada medidas disciplinarias por violaciones de la misma.
- Evalúa a los trabajadores del taller según procedimiento establecido.
- Exige el cumplimiento de las normas de seguridad y salud del trabajo de los trabajadores del taller.
- Participa en la confección de los presupuestos de compras y económicos financieros relativos al taller.
- Participa en los estudios de mercado y factibilidad de la contratación.

Funciones específicas: Técnico en asistencia Técnica

- Responder por el estado de los medios que se ponen a su disposición para ejecutar el servicio.
- Informar al jefe inmediato y al operador del Hércules ante cualquier irregularidad en el servicio.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar la facturación manual, en los casos que proceda.
- Garantizar la firma de las facturas por el personal autorizados en la ficha de cliente.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del trabajo.

- Ejecutar correctamente las prestaciones específicas que utilice durante el servicio, cumpliendo con las tareas técnicas establecidas y sus normas de consumo de los insumos.
- Garantizar que las incidencias reportadas se solucionen dentro de los ciclos establecidos para los Servicios Técnicos.
- Confeccionar correctamente la documentación de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Velar por la preservación y cuidado de los equipos a los que le brindan servicio y de todos los medios bajo su custodia.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto de los Almacenes móviles.
- Garantizar trámites relacionados con la contratación de los clientes (Contrato, Ficha de Cliente, levantamiento de equipos).
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Aplicar correctamente las tarifas y precios vigentes establecidos.
- Manipular adecuadamente los equipos y cuidar la propiedad del cliente.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar correctamente la facturación manual en caso que proceda.
- Exigir al cliente y firmar el movimiento de medio básico del equipo que se traslada al taller.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto del efectivo en caso que proceda.
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos defectados, línea de equipos asignados o sistemas instalados

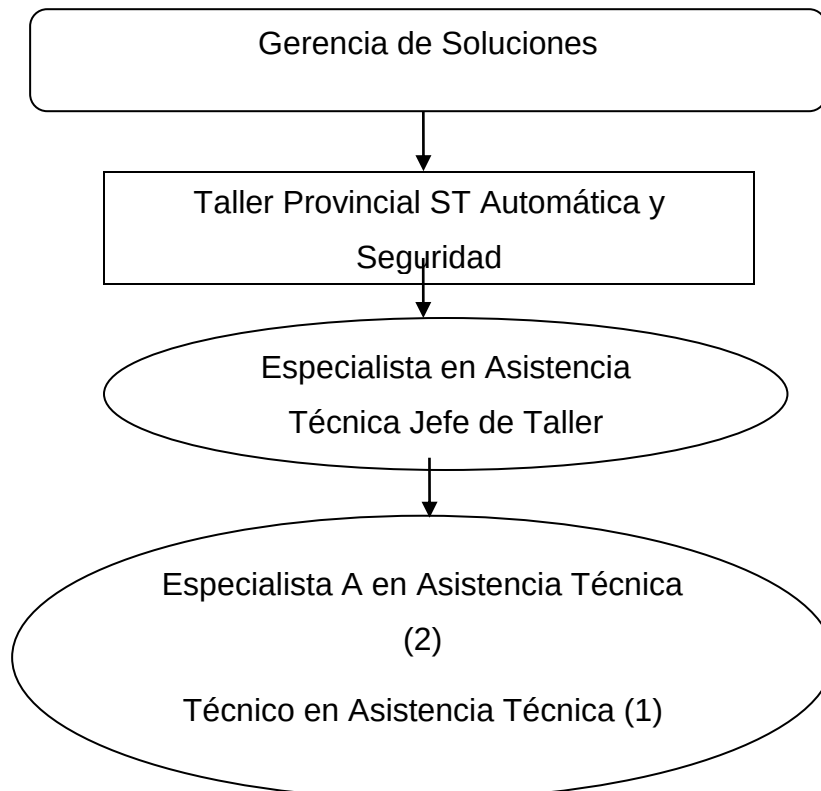
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado y cumple con el mismo.
- Efectúa servicios de Revisión Técnica, Reparación, Mantenimiento, instalación y montaje y puesta en marcha de equipos y sistemas.
- Transfiere conocimientos técnicos específicos en materia de Asistencia Técnica.

3.8 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Automática y Seguridad

Pertenece a Gerencia de Soluciones, se denomina Taller Provincial ST de Redes y Comunicaciones cargos: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller), Especialista A en Asistencia Técnica y Técnico en Asistencia Técnica. (Anexo 10)

La misión del puesto es el desarrollo y la prestación de los servicios de instalación, reparación y mantenimiento a Red de datos, red de telefonía, TV por cable, radiocomunicaciones, circuito cerrado de televisión (CCTV), cumpliendo lo establecido en los Estatutos Sociales de Copextel, el Reglamento Orgánico, el Código de Ética de los Cuadros, el Código de Conducta, las políticas y procedimientos y cuantas otras regulaciones vigentes relacionadas con la organización, sus recursos y su funcionamiento.

Ubicación en la organización



**Funciones específicas: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller),
Especialista A en Asistencia Técnica**

- Asigna los reportes a los especialistas y técnicos.
- Verifica y responde por la actualización del estado del servicio para poder informar al cliente.
- Informa al personal designado para la atención de los reportes aquellos en los que no procede la prestación del servicio para que sean cancelados o rechazados, fundamentando debidamente las causas.
- Exige que las solicitudes del servicio se cumplan en el término del ciclo establecido.
- Garantiza que las incidencias reportadas se solucionen dentro del ciclo establecido para los Servicios Técnicos.
- Controla el Registro de Control de Folios de documentos de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Lleva el registro de los documentos de Servicios Técnicos de ser necesarios.
- Autoriza los materiales a los técnicos para ejecutar las acciones de servicio.
- Controla los medios de disposición de los técnicos para ejecutar los servicios.
- Controla la actualización del estado de los servicios.
- Entrega a los técnicos los datos necesarios para el correcto llenado de la documentación establecida.

- Controla, exige por la preservación y cuidado de los equipos durante la estancia en el taller.
- Garantiza los trámites relacionados con la contratación del cliente.
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Controla la correcta aplicación de las tarifas y precios vigentes establecidos.

Funciones Complementarias del Jefe de Taller:

- Controla y actualiza diariamente las tarjetas de asistencia de los trabajadores del taller.
- Exige todo lo relacionado con la disciplina laboral proponiendo a la autoridad facultada medidas disciplinarias por violaciones de la misma.
- Evalúa a los trabajadores del taller según procedimiento establecido.
- Exige el cumplimiento de las normas de seguridad y salud del trabajo de los trabajadores del taller.
- Participa en la confección de los presupuestos de compras y económicos financieros relativos al taller.
- Participa en los estudios de mercado y factibilidad de la contratación

Funciones específicas: Técnico en Asistencia Técnica.

- Responder por el estado de los medios que se ponen a su disposición para ejecutar el servicio.
- Informar al jefe inmediato y al operador del Hércules ante cualquier irregularidad en el servicio.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar la facturación manual, en los casos que proceda.

- Garantizar la firma de las facturas por el personal autorizados en la ficha de cliente.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del trabajo.
- Ejecutar correctamente las prestaciones específicas que utilice durante el servicio, cumpliendo con las tareas técnicas establecidas y sus normas de consumo de los insumos.
- Garantizar que las incidencias reportadas se solucionen dentro de los ciclos establecidos para los Servicios Técnicos.
- Confeccionar correctamente la documentación de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Velar por la preservación y cuidado de los equipos a los que le brindan servicio y de todos los medios bajo su custodia.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto de los Almacenes móviles.
- Garantizar trámites relacionados con la contratación de los clientes (Contrato, Ficha de Cliente, levantamiento de equipos).
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Aplicar correctamente las tarifas y precios vigentes establecidos.
- Manipular adecuadamente los equipos y cuidar la propiedad del cliente.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar correctamente la facturación manual en caso que proceda.
- Exigir al cliente y firmar el movimiento de medio básico del equipo que se traslada al taller.

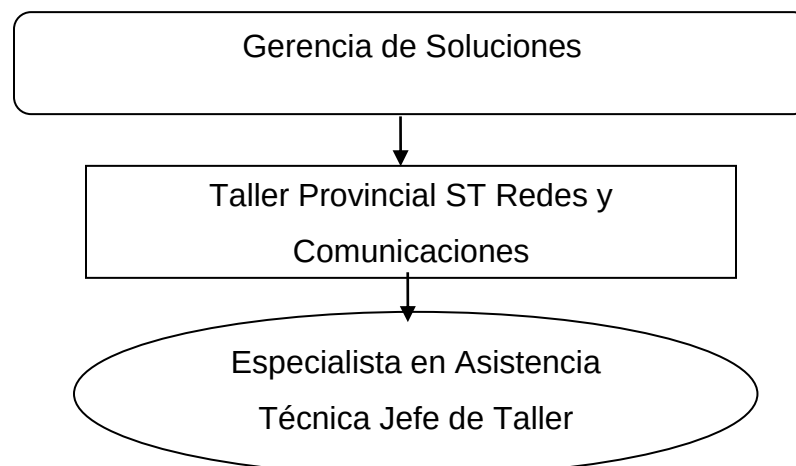
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto del efectivo en caso que proceda.
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos defectados, línea de equipos asignados o sistemas instalados
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado y cumple con el mismo.
- Efectúa servicios de Revisión Técnica, Reparación, Mantenimiento, instalación y montaje y puesta en marcha de equipos y sistemas.
- Transfiere conocimientos técnicos específicos en materia de Asistencia Técnica.

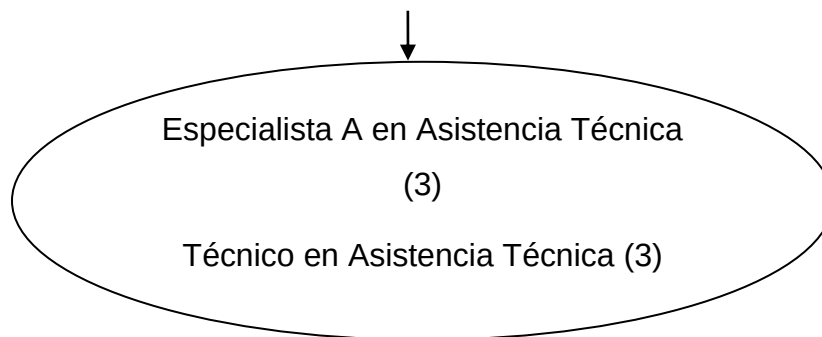
3.9 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Redes y Comunicaciones

Pertenece a Gerencia de Soluciones, se denomina Taller Provincial ST de Redes y Comunicaciones cargos: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller), Especialista A en Asistencia Técnica y Técnico en Asistencia Técnica. (Anexo 11)

La misión del puesto es el desarrollo y la prestación de los servicios de instalación, reparación y mantenimiento a Red de datos, red de telefonía, TV por cable, radiocomunicaciones, circuito cerrado de televisión (CCTV), cumpliendo lo establecido en los Estatutos Sociales de Copextel, el Reglamento Orgánico, el Código de Ética de los Cuadros, el Código de Conducta, las políticas y procedimientos y cuantas otras regulaciones vigentes relacionadas con la organización, sus recursos y su funcionamiento.

Ubicación en la organización





Funciones específicas: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller), Especialista A en Asistencia Técnica.

- Asigna los reportes a los especialistas y técnicos.
- Verifica y responde por la actualización del estado del servicio para poder informar al cliente.
- Informa al personal designado para la atención de los reportes aquellos en los que no procede la prestación del servicio para que sean cancelados o rechazados, fundamentando debidamente las causas.
- Exige que las solicitudes del servicio se cumplan en el término del ciclo establecido.
- Garantiza que las incidencias reportadas se solucionen dentro del ciclo establecido para los Servicios Técnicos.
- Controla el Registro de Control de Folios de documentos de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Lleva el registro de los documentos de Servicios Técnicos de ser necesarios.
- Autoriza los materiales a los técnicos para ejecutar las acciones de servicio.
- Controla los medios de disposición de los técnicos para ejecutar los servicios.

- Controla la actualización del estado de los servicios.
- Entrega a los técnicos los datos necesarios para el correcto llenado de la documentación establecida.
- Controla, exige por la preservación y cuidado de los equipos durante la estancia en el taller.
- Garantiza los trámites relacionados con la contratación del cliente.
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Controla la correcta aplicación de las tarifas y precios vigentes establecidos.

Funciones Complementarias del Jefe de Taller:

- Controla y actualiza diariamente las tarjetas de asistencia de los trabajadores del taller.
- Exige todo lo relacionado con la disciplina laboral proponiendo a la autoridad facultada medidas disciplinarias por violaciones de la misma.
- Evalúa a los trabajadores del taller según procedimiento establecido.
- Exige el cumplimiento de las normas de seguridad y salud del trabajo de los trabajadores del taller.
- Participa en la confección de los presupuestos de compras y económicos financieros relativos al taller.
- Participa en los estudios de mercado y factibilidad de la contratación.

Funciones específicas: Técnico en asistencia técnica

- Responder por el estado de los medios que se ponen a su disposición para ejecutar el servicio.
- Informar al jefe inmediato y al operador del Hércules ante cualquier irregularidad en el servicio.

- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar la facturación manual, en los casos que proceda.
- Garantizar la firma de las facturas por el personal autorizados en la ficha de cliente.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del trabajo.
- Ejecutar correctamente las prestaciones específicas que utilice durante el servicio, cumpliendo con las tareas técnicas establecidas y sus normas de consumo de los insumos.
- Garantizar que las incidencias reportadas se solucionen dentro de los ciclos establecidos para los Servicios Técnicos.
- Confeccionar correctamente la documentación de los Servicios Técnicos (Órdenes de Servicio, Dictamen Técnico, Recibos de Ingreso, Vale de Salida Manual u otros documentos que se requieran).
- Velar por la preservación y cuidado de los equipos a los que le brindan servicio y de todos los medios bajo su custodia.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto de los Almacenes móviles.
- Garantizar trámites relacionados con la contratación de los clientes (Contrato, Ficha de Cliente, levantamiento de equipos).
- Garantizar el cobro en tiempo de los servicios técnicos realizados o su conciliación de ser aprobado por el Jefe inmediato.
- Aplicar correctamente las tarifas y precios vigentes establecidos.
- Manipular adecuadamente los equipos y cuidar la propiedad del cliente.
- Realizar y mantener actualizado el levantamiento de los equipos contratados con el cliente.
- Realizar correctamente la facturación manual en caso que proceda.

- Exigir al cliente y firmar el movimiento de medio básico del equipo que se traslada al taller.
- Cumplir con las normas establecidas para el uso correcto del efectivo en caso que proceda.
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos defectados, línea de equipos asignados o sistemas instalados
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado y cumple con el mismo.
- Efectúa servicios de Revisión Técnica, Reparación, Mantenimiento, instalación y montaje y puesta en marcha de equipos y sistemas.
- Transfiere conocimientos técnicos específicos en materia de Asistencia Técnica

3.10 Funciones Específicas para el uso del transporte y la tenencia de almacenes móviles:

La División Territorial Copextel Cienfuegos posee un parque de equipos destinados a la prestación de servicios para garantizar la movilidad hasta el cliente y estos a su vez se convierten en almacenes móviles al proveerse de materiales, partes y piezas para la prestación del servicio a estos. Esta característica los convierte en talleres móviles que laboran fuera de la entidad territorial por lo que imponía diseñar funciones específicas para los cargos que prestan servicios con esta tipología.

Funciones Específicas para el uso del transporte:

- Máximo responsable del Vehículo y del cumplimiento de las obligaciones establecidas por la legislación vigente para el uso de los vehículos estatales.
- Alerta, específica con el debido tiempo de posibles Roturas y Averías que contrarresten el estado técnico del vehículo.
- Responsable de Cumplir con el Mantenimiento Técnico, dentro de los márgenes de kilómetros establecidos, con la calidad y operaciones establecidas por la legislación vigente.
- Responsable de que el vehículo cumpla para poder circular con todos los elementos de la seguridad activa y pasiva establecidos en la legislación vigente.

- Responsable de las tarjetas de combustibles asignada al vehículo, y con el cumplimiento de las obligaciones establecidas por legislación vigente para el uso de las tarjetas magnéticas.
- Responsable de custodiar y entregar los documentos primarios relacionados con el tráfico del vehículo (Hojas de Rutas, Chip de combustible, documentos que amparen almacén móvil de tenerlo) y en el tiempo establecido por la legislación vigente.
- Responsable de informar y conciliar mensualmente los parámetros de explotación de los vehículos, Kilómetros recorridos y combustible consumido, así como cantidad de combustible que quedo en el tanque al cierre de cada mes.
- Responsable del cumplimiento de las normas de consumo establecidas en las pruebas del litro realizadas de conjunto con el departamento de explotación del transporte.
- Responsable de revisar y verificar el buen funcionamiento y buen estado técnico del vehículo, antes y después de la jornada de trabajo y viajes fuera de la provincia.
- Responsable de revisar y verificar presión de aire de los neumáticos y el nivel de electrolito de la batería cumplan con lo establecido diariamente.
- Responsable de la limpieza e higiene del vehículo.

Funciones Específicas para los almacenes móviles:

- Responde por la organización, control y buen funcionamiento del almacén móvil;
- Recibe, custodia y controla los productos y materiales destinados a sualmacén móvil;
- Mantiene, en caso necesario, una existencia mínima de los materiales, partes y piezas que circula;
- Almacena adecuadamente de acuerdo a las normas de almacenaje establecidas en la legislación;
- Mantiene actualizado el inventario permanente de los bienes almacenados bajo su custodia;
- Confecciona los balances de movimiento de recepción y distribución;
- Aplica y controla las medidas de seguridad y protección a los bienes almacenados;

- Realiza las anotaciones correspondientes en la tarjeta de estiba y consigna en los documentos primarios que formalicen la entrada y salida de los productos y el saldo de las unidades físicas en existencia.
- Informa sobre los faltantes, averías, mermas o roturas en las mercancías, orienta al cliente cuando este no sabe expresar con claridad la pieza, parte, artículo o producto específico que necesita.
- Participa en los inventarios programados.

Conclusiones Capítulo III:

1. La División Territorial Copextel Cienfuegos tiene identificadas por cargos y áreas de líneas de negocios aspectos del diseño de cargos como misiones a cumplir, relaciones entre los cargos y áreas, impacto sobre la organización, responsabilidades, competencias Laborales y condiciones de trabajo, elementos que están aislados por temática o procesos que forman una técnica de actuación de los trabajadores en el diario laboral, lo que permitió insertar en el diseño de cargos los mismos.
2. La investigación estuvo encaminada como aspecto novedoso en el diseño de las funciones comunes, específicas y complementarias. En el estudio realizado se pudo constatar que los trabajadores conocen sus funciones, solo restaba diseñar el puesto de trabajo como sistema de elementos a cumplir.
3. Se diseñan los cargos aprobados para la prestación de servicios contenidos en la plantilla de cargos vigentes.

Valores

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Conclusiones

COPEXTEL

Conclusiones Generales:

El diseño de Puestos de Trabajo es un proceso de la organización del trabajo que estructura los elementos, deberes y tareas de los ocupantes de los puestos de una organización teniendo en cuenta el contenido, requisitos, responsabilidades, condiciones, calificaciones y recompensas de los ocupantes para lograr que el desempeño de los puestos ocupe un lugar en la oferta de valor que desea brindar al cliente, lo que constituye la esencia de la productividad de una organización. Se establecieron calificadores de cargo para establecer las diferencias en los grupos salariales según la complejidad de las actividades que realizan los cargos ya que no se debe permitir que cargos de diferentes grupos salariales tengan las mismas funciones y cargas de trabajo. La División Territorial Copextel Cienfuegos pudo identificar por cargos y áreas de líneas de negocios aspectos del diseño de cargos como las funciones específicas, misiones a cumplir, relaciones entre los cargos y áreas, responsabilidades, entre otros lo que le permitió insertar en el diseño de los cargos los mismos y diseñar los cargos aprobados para la prestación de servicios contenidos en la plantilla de cargos vigentes.

Valores

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Recomendaciones

COPEXTEL

Recomendaciones

1. Implementar los perfiles de cargos diseñados con funciones específicas adecuadas a los cargos del Proceso de Prestación de Servicios particularizadas a las características de cada elemento de prestación de servicios en cada línea de negocio y contribuir al uso y aprovechamiento del fondo de tiempo de trabajo y elevar la motivación y sentido de pertenencia de los trabajadores de la División Territorial Copextel Cienfuegos
2. Utilizar esta investigación como documento de análisis por el Consejo de Administración con la intención de lograr una mayor cultura en temas de diseño de funciones específicas de los cargos.

Valores

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Bibliografía

COPEXTEL

Bibliografía:

10 Características de las organizaciones», s. f. <https://www.Características.co/organizaciones>.

Análisis y diseño de puestos de trabajo, s. f. www.infoservi.com/infoservi/.../16_análisis_y_diseño_de_puestos_de_trabajo.pdf.

Carlos Marx. *El capital*. Vol. tomo 1, p.462. 3 vols. La Habana, (1965), s. f.

———. *El capital*. Vol. tomo 1, pp.270, 271. 3 vols, La Habana, (1965), s. f.

———. *El capital*. Vol. tomo 3, pp.282, 283. 3 vols. La Habana, (1965.), s. f.

Charles, Babbage. Introducción a la organización del trabajo, s. f. <https://www.academia.edu/14439193/>.

Chiavenato. Administración de Recursos Humanos, s. f. <https://www.academia.edu/>.

Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Edit. Mc. Graw Hill, México de (1993.)

Churden, Herbert y Sherman, Artur. *Administración de personas*, s. f. <https://es.sildeshare.net/nilmarymavares/>.

¿Cómo analizar y diseñar los puestos de trabajo?, s. f. <https://www.ceupe.com/blog/como-analizar-y-diseñar-los-puestos-de-trabajo>.

Concepto de organización del trabajo, s. f. <https://es.scribd.com/document/.../concepto-de-organización-del-trabajo>.

Cuesta, A. *Organización del trabajo y psicología social*. , Ed. Ciencias Sociales, La Habana (1990.)

Cuesta, A. *Tecnología de gestión de recursos humanos*. Ed. Academia, La Habana (2007.)

David Ricardo. Las ventajas competitivas y la división del trabajo y la asignación de capital a nivel internacional, s. f. bazar.ufm.edu/.

Decreto Ley No. 252, 7 de agosto de (2007.)

Decreto Ley No. 281, 16 de agosto de (2007.)

Definición de Organización, s. f. <https://definición.de/organización/>.

Diseño de los puestos de trabajo, s. f. <https://coyunturaeconómica.com/recursos-humanos/diseño-de-puestos-de-trabajo>.

Diseño de puestos de trabajo, s. f. <https://www.gestiopolis.com/diseño-de-puestos-de-trabajo>.

División del Trabajo, s. f. <https://cspoliticasadamsmith.wordpress.com/mercado-libre>.

El capital. Vol. tomo 1, pp.7-8. 3 vols. La Habana, (1965), s. f.

El trabajador a través de la historia, s. f. <https://www.monografías.com/trabajos73/trabajo-hitoria/trabajo-hitoria.shtml>.

Ernesto Che Guevara, Marta Pérez. África América Latina, s. f.

Evolución de la organización del trabajo, s. f. <https://es.scribd.com/.../Evolución-de-la-organización-del-trabajo>.

Evolución histórica de la organización del trabajo, s. f. www.mailxmail.com/cursos-recursos.../organización-trabajo-evolución-histórica.

Evolución y situación de los recursos humanos en el siglo XXI, s. f. www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid.

Fidel Castro Ruz. Decreto Ley No. 187, agosto de (1998.)

Importancia de la etapa de la organización en una empresa., s. f. <https://www.grandespymes.com.ar/.../importancia-de-la-etapa-de-la-organización-en-una-empresa>.

Importancia de la organización, s. f. <https://www.Importancia.org/organización.php>.

Importancia de la organización de una empresa, s. f. <https://www.emprendepyme.net/importancia-de-la-organización-de-una-empresa>.

La evolución histórica de la organización del trabajo, s. f. <https://prezi.com/pgwsqvqqn6y9/la-evolución-histórica-de-la-organización-del-trabajo/>.

La importancia de la organización en la empresa, s. f. <https://www.inacatalog.com/la-importancia-de-la-organización-en-la-empresa>.

La importancia de las personas en las organizaciones, s. f. https://www.aguaeden.es/Blogs/admin_gfís_blog.

La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones, s. f.

<https://www.emprendices.co>> administración.

La importancia del trabajo en equipo para las organizaciones, s. f.
<https://www.ilau.org/> la- importancia- del -trabajo- en- equipo- en- las- organizaciones.

La organización, s. f. <https://www.monografias.com/trabajos94/las-organizaciones/las-organizaciones.shtml>.

La organización, s. f.
<https://www.monografias.com/trabajos56/...organización/conceptos-organización.shtml>.

La organización, s. f. www.unilibre.edu.co/bogotá/pdfs/2016/3sin/B35.pdf.

La organización del trabajo, s. f. www.eumed.net >Revistas>TURyDES.

La organización del trabajo, s. f. www.eumed.net>revistas>TURyDES.

La organización del trabajo en Cuba, s. f.
Scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253.

La organización del trabajo según la norma cubana, s. f.
www.eumed.net>Revistas>TURyDES.

La organización en la empresa, s. f. www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo.

La organización social, s. f.
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES01/5267>.

Las condiciones de trabajo, s. f.
Servicios.aragon.es/redo_docs/guias_ol/docs/condiciones_trabajo.

Las organizaciones y la evolución administrativa, s. f. www.redalyc.org/html/849/.

Las Organizaciones y su Evolucion. internet, s. f.
<https://www.monografias.com/trabajos14concep-organizar/concep-organizar.shtml>.

Las organizaciones y su evolución, s. f.
<https://www.monografias.com/trabajos14/concep-organizar/> concep-organizar.shtml.

Las organizaciones y su evolución, s. f.
<https://www.monografias.com/trabajos14/concep-organizar/> concep-organizar.shtml.

Max Weber. La división del trabajo y la organización social, s. f.

www.bdigital.unal.edu.co/1308/8/07CAP106.pdf.

Metodología para el diseño de puestos de trabajo, s. f.
Scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n1/rdir05117.pdf.

Mondy, Wayne y Noe, Robert. *Administración de Recursos Humanos*. 9 na edición., s. f. <https://www.publicaciones.cu>.

Morales Cartaya, Alfredo. Contribución al sistema integrado Gestión del Capital Humano, (2006.)

NC 3000: 2007. Norma Cubana NC 3000: 2007, (2007.)

NC 3001: 2007. Norma Cubana NC 3001: 2007, (2007.)

NC 3002: 2007. Norma Cubana NC 3002: 2007, (2007.)

Oficina Internacional del Trabajo. *Introducción al estudio del trabajo*. Cuarta edición. Ginebra, 1996.

Organización 4.1, s. f.
www.elmayorportaldegerencia.com/.../Organización/%5BPD%5D%20Documentos%20

Organización del trabajo, s. f. www.mailxmail.com/curso-empresa.../organización- trabajo- evolución –histórica.

Organización del trabajo, s. f. https://www.ecured.cu/organización _del_ trabajo.

Organización del trabajo, s. f. www.insht.es/portal/site/.../menuitem...

Organización del trabajo e innovación, s. f.
www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188...

Organización del trabajo y satisfacción laboral, s. f.
www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S2007.

Organización empresarial, s. f. www.luismiguelmanene.com.

Organización empresarial, s. f. <https://www.obs-edu.com>...>Gestión de equipos Project management>.

Organización y métodos, s. f.
<https://www.monografías.com/trabajos13/oym/oym-shtml>.

Procedimiento para mejorar la organización del trabajo, s. f.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/download/>.

Resolución 77/2009, mayo de (2009.)

Resolución No. 82/2009, mayo de (2009.)

Sistema de organización general en una empresa de servicios cubana, s. f.
<https://www.gestiopolis.com/sistema-de-organización-general-en-una-empresa-de-servicios-cubana>.

Sistema empresarial cubano: Cambios necesarios, s. f.
www.cubadebate.cu/cuba/2019/02/.../sistema-empresarial-cubano-cambios-necesarios/.

Taylor, Frederick W. *Principios de administración científica*. El Ateneo Buenos Aires, (1993.)

Vladimir Ilich Lenin. *Las tareas inmediatas del poder soviético*. Gospolitizdat, (1960.)

———. *Una gran iniciativa*. Gospolitizdat, (1960.)

Valores

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

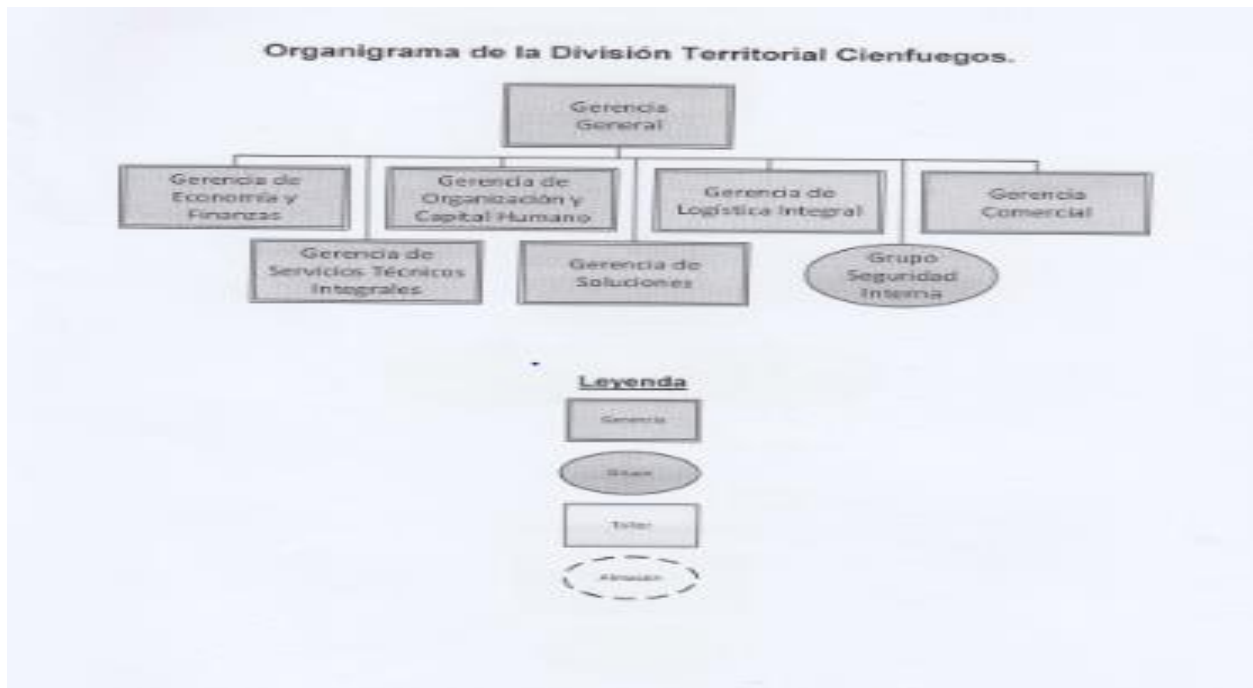


Anexos

COPEXTEL

Anexos

Anexo 1: Organigrama de la División Territorial Copextel Cienfuegos



Anexo 2: Modelo para captación de funciones de los cargos

ESTUDIO DE APROVECHAMIENTO LABORAL Y CARGA DE TRABAJO												
Vicepresidencia, Dirección, División:						Fecha:						
Departamento, Gerencia o Grupo:		Área:										
Nombres y Apellidos del Trabajador:												
Cargo u ocupación:						Categoría Ocup:		Técnico				
Actividad Específica:												
No.	Relación de funciones, actividades y tareas	Tiempo (minutos)	Frecuencia (marcar con una x)								Horas al Año	
			Diario	1 vez/semana	veces/semana	veces/semana	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral		Anual

Anexos 3

3.1 Funciones Específicas del Grupo técnico de Servicios Técnicos Integrales (STI).

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

GERENCIA: Servicios Técnicos Integrales

AREA: Grupo Técnico STI

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica (Especialista Principal).

GRUPO ESCALA: XII

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia Servicios Técnicos División Territorial

Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 505.00

ESCALA: \$ 385.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO: \$ 90.00

OTROS (Técnico): \$ 30.00

REPORTA A: Gerente de Servicios Técnicos Integrales

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;

- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO O ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa: Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica: Graduado de Nivel Superior con entrenamiento en el puesto.

Conocimientos específicos: Conocimientos básicos de contabilidad (inventarios, finanzas, etc.), conocimientos de los documentos primarios relacionados con cada actividad, conocimientos de computación, fundamentalmente del Excel y el Word).

Formación permanente: Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Conocimiento de la actividad
- Consagración a la tarea y a la Organización
- Organización y conocimiento de Documentos Primarios.
- Agilidad en la Gestión de Información.
- Previsor de riesgos o errores que retrasen el cumplimiento de la tarea.
- Comunicación:
- Capacidad para trabajar por objetivos Comunes

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo físico y mental: En mayor medida presencia de esfuerzo mental, el esfuerzo físico es mínimo y ocasional.

Ambiente físico: Laborar en condiciones constructivas adecuadas, de oficinas, con seguridad y climatización artificial que favorezcan la protección y durabilidad de la vida útil de los equipos

Labora en Iluminación: 300-500 lux

Ruido: < de 65 DbA

Riesgos más Comunes:

Asociadas al uso continuo de la computadora:

- Afectaciones musculares (de columna)

- Enfermedad de Túnel carpiano
- Desgaste visual

Riesgo cuando conduce o se traslada en vehículos automotor: Atropellos, golpes o choques con vehículos.

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

GERENCIA: Servicios Técnicos Integrales

AREA: Grupo Técnico STI

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: XI

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia Servicios Técnicos División Territorial
Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 485.00

ESCALA: \$ 365.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;

- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO O ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa: Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica: Graduado de Nivel Superior con entrenamiento en el puesto.

Conocimientos específicos: Conocimientos básicos de contabilidad (inventarios, finanzas, etc.), conocimientos de los documentos primarios relacionados con cada actividad, conocimientos de computación, fundamentalmente del Excel y el Word).

Formación permanente: Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Conocimiento de la actividad
- Consagración a la tarea y a la Organización
- Organización y conocimiento de Documentos Primarios.
- Agilidad en la Gestión de Información.
- Previsor de riesgos o errores que retrasen el cumplimiento de la tarea.
- Comunicación:
- Capacidad para trabajar por objetivos Comunes

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo físico y mental: En mayor medida presencia de esfuerzo mental, el esfuerzo físico es mínimo y ocasional.

Ambiente físico: Laborar en condiciones constructivas adecuadas, de oficinas, con seguridad y climatización artificial que favorezcan la protección y durabilidad de la vida útil de los equipos

Labora en Iluminación: 300-500 lux

Ruido: < de 65 DbA

Riesgos más Comunes:

Asociadas al uso continuo de la computadora:

- Afectaciones musculares (de columna)

- Enfermedad de Túnel carpiano
- Desgaste visual

Riesgo cuando conduce o se traslada en vehículos automotor: Atropellos, golpes o choques con vehículos.

Anexo 4

3.2 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Soluciones Integrales.

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

GERENCIA: Servicios Técnicos Integrales

AREA: Taller Provincial ST de Integrales

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Técnico A en Asistencia Técnica (Jefe de taller).

GRUPO ESCALA: XIII

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia Servicios Técnicos División Territorial
Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 520.00

ESCALA: \$ 400.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO: \$ 90.00

OTROS (Técnico): \$ 30.00

REPORTA A: Gerente de Servicios Técnicos Integrales

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;

- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa: Haber laborado como Especialista de las líneas que trabaja el Taller que dirige, Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica: Nivel medio superior o técnico medio en carreras afines a las líneas que trabaja el Taller.

Conocimientos específicos: Conocimientos de computación, conocimientos básicos de electrónica, mecánica y contabilidad. En la especialidad de Electrónica o de otras especialidades afines. (Eléctrica, Mecánica)

Formación permanente: Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Capacidad de mando
- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas
- Capacidad de Gestión
- Comunicación
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o

herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15mtos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios Técnicos Integrales

Área: Taller Provincial ST Integrales

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: XI

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia Servicios Técnicos División Territorial
Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 485.00

ESCALA: \$ 365.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;

- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.

- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En las especialidades afines a la Electrónica, la Mecánica, la refrigeración.

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja y la actualización de los procedimientos de la prestación de servicios.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 minutos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios Técnicos Integrales

Área: Taller Provincial ST Integrales

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Técnico en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: X

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

SALARIO: BÁSICO: \$ 445.00

ESCALA: \$ 325.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

TÉCNICO EN ASISTENCIA TÉCNICA (Resolución No.77/2009 MTSS)

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES

- Ejecuta reparaciones e inspecciones a equipos y maquinarias tales como: equipos de
- construcción e izaje de carga general, maquinaria agrícola, equipos hidráulicos, equipos de transporte ligero, pesados, sistemas eléctricos y otros equipos industriales;
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos y líneas de equipos asignados;
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado;
- Analiza y tramita reclamaciones técnico-económicas;
- Ejecuta visitas de asesoramiento a unidades consumidoras;
- Emite criterios en la confección de planes de compras herramientas, partes y piezas y otros aditamentos especiales según los equipos y líneas que domina;
- Imparte cursos especializados en materia de asistencia técnica;

- Registra estadísticamente las roturas y afectaciones técnicas que le sean informadas;
- Controla los resultados de las pruebas efectuadas a piezas de producción nacional;
- Participa en reuniones con representantes de proveedores o productores;
- Asesora en materia de explotación, mantenimiento y uso de lubricantes;
- Analiza y propone soluciones nacionales a reglones importación;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Medio Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En las especialidades afines a la Electrónica, la Mecánica, la refrigeración.

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15mtos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

Anexo 5

3.3 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Electrodomésticos

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

GERENCIA: Servicios Técnicos Integrales

AREA: Taller Provincial ST de Electrodomésticos

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de taller).

GRUPO ESCALA: XIII

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia Servicios Técnicos División Territorial

Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 520.00

ESCALA: \$ 400.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO: \$ 90.00

OTROS (Técnico): \$ 30.00

REPORTA A: Gerente de Servicios Técnicos Integrales

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;

- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- Utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa: Haber laborado como Especialista de las líneas que trabaja el Taller que dirige, Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica: Universitario en carreras afines a las líneas que trabaja el Taller.

Conocimientos específicos: Conocimientos de computación, conocimientos básicos de electrónica, mecánica y contabilidad. En la especialidad de Electrónica o de otras especialidades afines. (Eléctrica, Mecánica)

Formación permanente: Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Capacidad de mando
- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas
- Capacidad de Gestión
- Comunicación
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15mtos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios Técnicos Integrales

Área: Taller Provincial ST Electrodomésticos

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: XI

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia Servicios Técnicos División Territorial
Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 485.00

ESCALA: \$ 365.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;

- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.

- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja y la actualización de los procedimientos de la prestación de servicios.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30minutos distribuidos en 15 y 15mtos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios Técnicos Integrales

Área: Taller Provincial ST Electrodomésticos

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Técnico en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: X

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

SALARIO: BÁSICO: \$ 445.00

ESCALA: \$ 325.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

TÉCNICO EN ASISTENCIA TÉCNICA (Resolución No.77/2009 MTSS)

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES

- Ejecuta reparaciones e inspecciones a equipos y maquinarias tales como: equipos de
- construcción e izaje de carga general, maquinaria agrícola, equipos hidráulicos, equipos de transporte ligero, pesados, sistemas eléctricos y otros equipos industriales;
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos y líneas de equipos asignados;
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado;
- Analiza y tramita reclamaciones técnico-económicas;
- Ejecuta visitas de asesoramiento a unidades consumidoras;

- Emite criterios en la confección de planes de compras herramientas, partes y piezas y otros aditamentos especiales según los equipos y líneas que domina;
- Imparte cursos especializados en materia de asistencia técnica;
- Registra estadísticamente las roturas y afectaciones técnicas que le sean informadas.
- Controla los resultados de las pruebas efectuadas a piezas de producción nacional;
- Participa en reuniones con representantes de proveedores o productores;
- Asesora en materia de explotación, mantenimiento y uso de lubricantes;
- Analiza y propone soluciones nacionales a regiones importación;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Medio Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 mts para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios Técnicos Integrales

Área: Taller Provincial ST Electrodomésticos

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Técnico en Asistencia Técnica (Recepción de equipos)

GRUPO ESCALA: X

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

SALARIO: BÁSICO: \$ 445.00

ESCALA: \$ 325.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

TÉCNICO EN ASISTENCIA TÉCNICA (Resolución No.77/2009 MTSS)

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES

- Ejecuta reparaciones e inspecciones a equipos y maquinarias tales como: equipos de
- construcción e izaje de carga general, maquinaria agrícola, equipos hidráulicos, equipos de transporte ligero, pesados, sistemas eléctricos y otros equipos industriales;
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos y líneas de equipos asignados;
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado;
- Analiza y tramita reclamaciones técnico-económicas;
- Ejecuta visitas de asesoramiento a unidades consumidoras;
- Emite criterios en la confección de planes de compras herramientas, partes y piezas y otros aditamentos especiales según los equipos y líneas que domina;
- Imparte cursos especializados en materia de asistencia técnica;
- Registra estadísticamente las roturas y afectaciones técnicas que le sean informadas;

- Controla los resultados de las pruebas efectuadas a piezas de producción nacional;
- Participa en reuniones con representantes de proveedores o productores;
- Asesora en materia de explotación, mantenimiento y uso de lubricantes;
- Analiza y propone soluciones nacionales a reglones importación;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Medio Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 minutos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

Anexo 6

3.4 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Ofimática

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

GERENCIA: Servicios Técnicos Integrales

AREA: Taller Provincial ST de Ofimática

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de taller).

GRUPO ESCALA: XIII

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia Servicios Técnicos División Territorial
Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 520.00

ESCALA: \$ 400.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO: \$ 90.00

OTROS (Técnico): \$ 30.00

REPORTA A: Gerente de Servicios Técnicos Integrales

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;

- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.

- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- Utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa: Haber laborado como Especialista de las líneas que trabaja el Taller que dirige, Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica: Universitario en carreras afines a las líneas que trabaja el Taller.

Conocimientos específicos: Conocimientos de computación, conocimientos básicos de electrónica, mecánica y contabilidad. En la especialidad de Electrónica o de otras especialidades afines. (Eléctrica, Mecánica)

Formación permanente: Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Capacidad de mando
- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas
- Capacidad de Gestión
- Comunicación
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 mts para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios Técnicos Integrales

Área: Taller Provincial ST Ofimática

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: XI

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia Servicios Técnicos División Territorial
Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 485.00

ESCALA: \$ 365.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;

- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que

dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.

- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja y la actualización de los procedimientos de la prestación de servicios.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o

herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 minutos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios Técnicos Integrales

Área: Taller Provincial ST Sistemas Ingenieros

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Técnico en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: X

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

SALARIO: BÁSICO: \$ 445.00

ESCALA: \$ 325.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

TÉCNICO EN ASISTENCIA TÉCNICA (Resolución No.77/2009 MTSS)

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES

- Ejecuta reparaciones e inspecciones a equipos y maquinarias tales como: equipos de
- construcción e izaje de carga general, maquinaria agrícola, equipos hidráulicos, equipos de transporte ligero, pesados, sistemas eléctricos y otros equipos industriales;
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos y líneas de equipos asignados;
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado;
- Analiza y tramita reclamaciones técnico-económicas;

- Ejecuta visitas de asesoramiento a unidades consumidoras;
- Emite criterios en la confección de planes de compras herramientas, partes y piezas y otros aditamentos especiales según los equipos y líneas que domina;
- Imparte cursos especializados en materia de asistencia técnica;
- Registra estadísticamente las roturas y afectaciones técnicas que le sean informadas;
- Controla los resultados de las pruebas efectuadas a piezas de producción nacional;
- Participa en reuniones con representantes de proveedores o productores;
- Asesora en materia de explotación, mantenimiento y uso de lubricantes;
- Analiza y propone soluciones nacionales a reglones importación;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo. RTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).

- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Medio Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 minutos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

Anexo 7

3.5 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Sistemas Tecnológicos Ingenieros

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

GERENCIA: Servicios Técnicos Integrales

AREA: Taller Provincial ST de Sistemas Ingenieros

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de taller).

GRUPO ESCALA: XIII

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia Servicios Técnicos División Territorial Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 520.00

ESCALA: \$ 400.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO: \$ 90.00

OTROS (Técnico): \$ 30.00

REPORTA A: Gerente de Servicios Técnicos Integrales

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;

- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.

- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

1. Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
2. Con los especialistas y técnicos del taller.
3. Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
4. Con los factores políticos y de masas.

Externas:

1. Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
2. Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa: Haber laborado como Especialista de las líneas que trabaja el Taller que dirige, Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica: Universitario en carreras afines a las líneas que trabaja el Taller.

Conocimientos específicos: Conocimientos de computación, conocimientos básicos de electrónica, mecánica y contabilidad. En la especialidad de Electrónica o de otras especialidades afines. (Eléctrica, Mecánica)

Formación permanente: Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Capacidad de mando
- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas
- Capacidad de Gestión
- Comunicación
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 mts para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios Técnicos Integrales

Área: Taller Provincial ST Sistemas Ingenieros

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: XI

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia Servicios Técnicos División Territorial
Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 485.00

ESCALA: \$ 365.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;

- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que

dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.

- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

FUNCIONES COMPLEMENTARIAS:

- En ausencia del Jefe Taller lo representa asumiendo todas las responsabilidades de dirección y orientación de los trabajadores.
- En ausencia del Jefe de Taller asume la responsabilidad con la actualización de las tarjetas de asistencia y documentos relacionados con el cierre de prenominas.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja y la actualización de los procedimientos de la prestación de servicios.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15mtos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios Técnicos Integrales

Área: Taller Provincial ST Sistemas Ingenieros

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Técnico en Asistencia Técnica (Jefe de Brigada)

GRUPO ESCALA: X

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

SALARIO: BÁSICO: \$ 445.00

ESCALA: \$ 325.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES (Resolución No.77/2009 MTSS)

- Ejecuta reparaciones e inspecciones a equipos y maquinarias tales como: equipos de
- construcción e izaje de carga general, maquinaria agrícola, equipos hidráulicos, equipos de transporte ligero, pesados, sistemas eléctricos y otros equipos industriales;
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos y líneas de equipos asignados;

- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado;
- Analiza y tramita reclamaciones técnico-económicas;
- Ejecuta visitas de asesoramiento a unidades consumidoras;
- Emite criterios en la confección de planes de compras herramientas, partes y piezas y otros aditamentos especiales según los equipos y líneas que domina;
- Imparte cursos especializados en materia de asistencia técnica;
- Registra estadísticamente las roturas y afectaciones técnicas que le sean informadas;
- Controla los resultados de las pruebas efectuadas a piezas de producción nacional;
- Participa en reuniones con representantes de proveedores o productores;
- Asesora en materia de explotación, mantenimiento y uso de lubricantes;
- Analiza y propone soluciones nacionales a regiones importación;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.

- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- Utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Medio Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 minutos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios Técnicos Integrales

Área: Taller Provincial ST Sistemas Ingenieros

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Técnico en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: X

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

SALARIO: BÁSICO: \$ 445.00

ESCALA: \$ 325.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

TÉCNICO EN ASISTENCIA TÉCNICA (Resolución No.77/2009 MTSS)

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES

- Ejecuta reparaciones e inspecciones a equipos y maquinarias tales como: equipos de construcción e izaje de carga general, maquinaria agrícola, equipos hidráulicos, equipos de transporte ligero, pesados, sistemas eléctricos y otros equipos industriales;
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos y líneas de equipos asignados;
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado;
- Analiza y tramita reclamaciones técnico-económicas;
- Ejecuta visitas de asesoramiento a unidades consumidoras;
- Emite criterios en la confección de planes de compras herramientas, partes y piezas y otros aditamentos especiales según los equipos y líneas que domina;
- Imparte cursos especializados en materia de asistencia técnica;

- Registra estadísticamente las roturas y afectaciones técnicas que le sean informadas;
- Controla los resultados de las pruebas efectuadas a piezas de producción nacional;
- Participa en reuniones con representantes de proveedores o productores;
- Asesora en materia de explotación, mantenimiento y uso de lubricantes;
- Analiza y propone soluciones nacionales a reglones importación;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Medio Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 minutos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Gerencia de Servicios Técnicos Integrales

Área: Taller Provincial ST Sistemas Ingenieros

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Montador

GRUPO ESCALA: II

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Operario

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia Servicios Técnicos División Territorial

Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 310.00

ESCALA: \$ 235.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO: \$ 75.00

OTROS: 0.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES (Resolución No. 87-2009 Propio del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones)

- Realiza trabajos de soldadura general, oxicorte, reparaciones eléctricas y trabajos de carpintería.
- Acarrea y aparea los andamios que emplea en el montaje o desmontaje.
- Asesora al albañil en su trabajo para lograr un adecuado montaje y en ocasiones realiza él mismo los trabajos de albañilería.
- Aplica pintura y antioxidante a los elevadores que instala.
- Ejecuta el plan de mantenimiento diseñado por el especialista para cada cliente contratado, repara los equipos y brinda asesoría en lo relativo a su correcto uso.
- Monta los equipos en las escuelas, los repara y ejecuta su mantenimiento.
- Factura los televisores y accesorios y envía los documentos a la División para su asiento en el Sistema Automatizado de Contabilidad.
- Participa en el inventario del almacén y en el muestreo del 10% de la mercancía.
- Archiva las facturas y documentos que se emiten en el área.
- Recibe cheques en moneda nacional y los entrega al área económica o los deposita en el Banco.
- Hace entregas de bonos y cheques a la Gerencia. Lleva el control de las facturas.

- Archiva y controla el consecutivo de ventas y otros documentos.
- Atiende a los clientes.
- Instala los televisores asignados a la población por centros de trabajo o CDR y asesora en su correcto uso.
- Ensambla estructuras metálicas, de PVC, acrílico, polipropileno, poli carbonato, u otras.
- Efectúa la rotulación de las estructuras.
- Realiza decoraciones de ferias y exposiciones y rotulación de soportes publicitarios con una amplia gama de características y especificaciones técnicas.
- Rotula con vinilo autoadhesivo según la garantía y complejidad exigida por el cliente en todo tipo de soporte, tales como vehículos, carteles lumínicos, y señalizaciones en general.
- Realiza desde el montaje de gigantografías con formato y soporte exigido en ferias hasta la puesta en marcha de un multipóster.
- Repara y ejecuta el mantenimiento de los equipos gastronómicos y de climatización y refrigeración.
- Realiza el corte y perforación de materiales a medida para la confección de las piezas del conducto para las consolas, y arma cámaras de refrigeración y las paneliza.
- Realiza otras tareas de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Medio Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o

herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 mts para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Gerencia de Servicios Técnicos Integrales

Área: Taller Provincial ST Sistemas Ingenieros

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Ayudante

GRUPO ESCALA: II

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Operario

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia Servicios Técnicos División Territorial
Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 310.00

ESCALA: \$ 235.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO: \$ 75.00

OTROS: 0.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES (Resolución No. 87-2009 Propio del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones)

- Monta y desmonta equipos de trabajo y herramientas.
- Friega, limpia y engrasa equipos de trabajo y herramientas.
- Corta, perfora y enrosca materiales a medida.
- Traslada, carga, desplaza, afila y desafila materiales, equipos y herramientas.
- Ranura, cava, apisona y separa materiales y productos.
- Carga y descarga mercancías y productos.

- Cose sacos de yute, nylon u otros.
- Envasa en sacos u otro tipo de envase.
- Pesa material, materias primas y productos terminados.
- Realiza conteo de productos que procesa o elabora.
- Envasa y traslada productos y materias primas.
- Cooperar con otros puestos de trabajo.
- Realiza otras tareas de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. No requiere

Formación académica. Graduado de Nivel Medio con entrenamiento en el puesto u obrero calificado en las especialidades afines.

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico

- Actitud Solucionadora
- Trabajo en equipo
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Comunicación:
- Comportamiento ético

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15mtos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

Anexo 8

3.6 Funciones Específicas del Grupo de Proyectos de Soluciones

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

GERENCIA: Servicios Técnicos Integrales

AREA: Grupo Proyecto de Soluciones

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: XI

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia de Soluciones División Territorial
Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 485.00

ESCALA: \$ 365.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO: \$ 90.00

OTROS (Técnico): \$ 30.00

REPORTA A: Gerente de Soluciones

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:**FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]**

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.

- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO O ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Soluciones u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos de los talleres.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa: Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica: Graduado de Nivel Superior con entrenamiento en el puesto.

Conocimientos específicos: conocimientos de computación, fundamentalmente del Excel y el Word, autocad y otros software y aplicaciones. Conocimiento de las líneas de negocios con las que confecciona los proyectos de soluciones.

Formación permanente: Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud solucionadora y de colaboración
- Comunicación
- Tolerancia a condiciones adversas
- Proactividad en la búsqueda de información

- Comportamiento ético

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo físico y mental: En mayor medida presencia de esfuerzo mental, el esfuerzo físico es mínimo y ocasional.

Ambiente físico: Laborar en condiciones constructivas adecuadas, de oficinas, con seguridad y climatización artificial que favorezcan la protección y durabilidad de la vida útil de los equipos

Labora en Iluminación: 300-500 lux

Ruido: < de 65 Dba

Riesgos más Comunes:

Asociadas al uso continuo de la computadora:

- Afectaciones musculares (de columna)
- Enfermedad de Túnel carpiano
- Desgaste visual

Riesgo cuando conduce o se traslada en vehículos automotor: Atropellos, golpes o choques con vehículos.

Anexo 9**3.7 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Electricidad y Energía****DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.**

GERENCIA: Servicios de Soluciones

AREA: Taller Provincial ST de Electricidad y Energía

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de taller).

GRUPO ESCALA: XIII

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia de Soluciones División Territorial

Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 520.00

ESCALA: \$ 400.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO: \$ 90.00

OTROS (Técnico): \$ 30.00

REPORTA A: Gerente de Servicios Técnicos Integrales

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- Utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,

- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa: Haber laborado como Especialista de las líneas que trabaja el Taller que dirige, Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica: Universitario en carreras afines a las líneas que trabaja el Taller.

Conocimientos específicos: Conocimientos de computación, conocimientos básicos de electrónica, mecánica y contabilidad. En la especialidad de Electrónica o de otras especialidades afines. (Eléctrica, Mecánica)

Formación permanente: Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Capacidad de mando
- Dominio Técnico

- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas
- Capacidad de Gestión
- Comunicación
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 mts para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios de Soluciones

Área: Taller Provincial ST Electricidad y Energía

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: XI

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia de Soluciones División Territorial

Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 485.00

ESCALA: \$ 365.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;

- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos incorrectos,

- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja y la actualización de los procedimientos de la prestación de servicios.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético

- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 mts para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Soluciones

Área: Taller Provincial ST Electricidad y Energía

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Técnico en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: X

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

SALARIO: BÁSICO: \$ 445.00

ESCALA: \$ 325.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES (Resolución No.77/2009 MTSS)

- Ejecuta reparaciones e inspecciones a equipos y maquinarias tales como: equipos de
- construcción e izaje de carga general, maquinaria agrícola, equipos hidráulicos, equipos de transporte ligero, pesados, sistemas eléctricos y otros equipos industriales;
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos y líneas de equipos asignados;
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado;
- Analiza y tramita reclamaciones técnico-económicas;
- Ejecuta visitas de asesoramiento a unidades consumidoras;
- Emite criterios en la confección de planes de compras herramientas, partes y piezas y otros aditamentos especiales según los equipos y líneas que domina;
- Imparte cursos especializados en materia de asistencia técnica;
- Registra estadísticamente las roturas y afectaciones técnicas que le sean informadas;
- Controla los resultados de las pruebas efectuadas a piezas de producción nacional;
- Participa en reuniones con representantes de proveedores o productores;
- Asesora en materia de explotación, mantenimiento y uso de lubricantes;
- Analiza y propone soluciones nacionales a regiones importación;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.

- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Medio Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 mts para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

Anexo 10

3.8 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Automática y Seguridad

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

GERENCIA: Servicios de Soluciones

AREA: Taller Provincial ST de Automática y Seguridad

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de taller).

GRUPO ESCALA: XIII

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia de Soluciones División Territorial

Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 520.00

ESCALA: \$ 400.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO: \$ 90.00

OTROS (Técnico): \$ 30.00

REPORTA A: Gerente de Soluciones

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.

- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- Utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,

- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa: Haber laborado como Especialista de las líneas que trabaja el Taller que dirige, Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica: Universitario en carreras afines a las líneas que trabaja el Taller.

Conocimientos específicos: Conocimientos de computación, conocimientos básicos de electrónica, mecánica y contabilidad. En la especialidad de Electrónica o de otras especialidades afines. (Eléctrica, Mecánica)

Formación permanente: Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Capacidad de mando
- Dominio Técnico

- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas
- Capacidad de Gestión
- Comunicación
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15mtos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios de Soluciones

Área: Taller Provincial ST Automática y Seguridad

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: XI

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia de Soluciones División Territorial

Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 485.00

ESCALA: \$ 365.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;

- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos incorrectos,

- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja y la actualización de los procedimientos de la prestación de servicios.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético

- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 mts para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Soluciones

Área: Taller Provincial ST Automática y Seguridad

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Técnico en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: X

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

SALARIO: BÁSICO: \$ 445.00

ESCALA: \$ 325.00 SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES (Resolución No.77/2009 MTSS)

- Ejecuta reparaciones e inspecciones a equipos y maquinarias tales como: equipos de

- construcción e izaje de carga general, maquinaria agrícola, equipos hidráulicos, equipos de transporte ligero, pesados, sistemas eléctricos y otros equipos industriales;
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos y líneas de equipos asignados;
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado;
- Analiza y tramita reclamaciones técnico-económicas;
- Ejecuta visitas de asesoramiento a unidades consumidoras;
- Emite criterios en la confección de planes de compras herramientas, partes y piezas y otros aditamentos especiales según los equipos y líneas que domina;
- Imparte cursos especializados en materia de asistencia técnica;
- Registra estadísticamente las roturas y afectaciones técnicas que le sean informadas;
- Controla los resultados de las pruebas efectuadas a piezas de producción nacional;
- Participa en reuniones con representantes de proveedores o productores;
- Asesora en materia de explotación, mantenimiento y uso de lubricantes;
- Analiza y propone soluciones nacionales a reglones importación;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Medio Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 mts para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

Anexo 11

3.9 Funciones Específicas de la Línea de Negocio de Redes y Comunicaciones

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

GERENCIA: Servicios de Soluciones

AREA: Taller Provincial ST de Redes y Comunicaciones

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de taller).

GRUPO ESCALA: XIII

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia de Soluciones División Territorial

Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 520.00

ESCALA: \$ 400.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO: \$ 90.00

OTROS (Técnico): \$ 30.00

REPORTA A: Gerente de Soluciones

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.

- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- Utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,

- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa: Haber laborado como Especialista de las líneas que trabaja el Taller que dirige, Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica: Universitario en carreras afines a las líneas que trabaja el Taller.

Conocimientos específicos: Conocimientos de computación, conocimientos básicos de electrónica, mecánica y contabilidad. En la especialidad de Electrónica o de otras especialidades afines. (Eléctrica, Mecánica)

Formación permanente: Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Capacidad de mando
- Dominio Técnico

- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas
- Capacidad de Gestión
- Comunicación
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 minutos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Servicios de Soluciones

Área: Taller Provincial ST Electricidad y Energía

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Especialista A en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: XI

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia de Soluciones División Territorial

Copextel Cienfuegos.

SALARIO: BÁSICO: \$ 485.00

ESCALA: \$ 365.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES [Res. 77-2009 Común de Técnicos]

- Elabora metodologías, procedimientos e instrucciones para el cumplimiento de la política de asistencia técnica en los organismos;
- Elabora medidas que garanticen el cumplimiento de los índices económicos previstos para la actividad de asistencia técnica y garantía a nivel nacional;
- Valora y hace propuestas sobre la organización del mantenimiento técnico, uso y explotación de los equipos;
- Controla las afectaciones tecnológicas generales y particulares de los equipos en garantía;
- Chequea la efectividad de las soluciones propuestas;
- Realiza Actividades de servicios técnicos;
- Confecciona el balance de herramientas especiales, medios de transporte, equipamiento tecnológico y otros recursos que garanticen el estado óptimo de los equipos en las etapas previstas y post-venta;
- Realiza inspecciones técnico-metodológicas a las empresas y organismos usuarios;
- Orienta y dirige para la proyección de mantenimientos preventivos a equipos nuevos;
- Supervisa los trabajos de proyectos para la creación y funcionamiento de centros técnicos;
- Garantiza el cumplimiento de los convenios intergubernamentales sobre asistencia técnica;
- Participa en la elaboración de documentos normativos sobre almacenamiento y conservación de maquinarias y equipos;
- Orienta y supervisa el suministro de la documentación técnica necesaria;
- Elabora el plan anual de asistencia técnica;

- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.
- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja y la actualización de los procedimientos de la prestación de servicios.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:

- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30 minutos distribuidos en 15 y 15 mts para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino

DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Gerencia: Soluciones

Área: Taller Provincial ST Redes y Comunicaciones

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO.

NOMBRE DEL PUESTO: Técnico en Asistencia Técnica

GRUPO ESCALA: X

CATEGORÍA OCUPACIONAL: Técnico

SALARIO: BÁSICO: \$ 445.00

ESCALA: \$ 325.00

SEGÚN LA ASIGNACIÓN DE CARGO (CIES): \$ 90.00

OTROS: Técnico \$ 30.00

REPORTA A: Especialista A en Asistencia Técnica (Jefe de Taller)

DESCRIPCIÓN ANALÍTICA:

FUNCIONES O TAREAS PRINCIPALES (Resolución No.77/2009 MTSS)

- Ejecuta reparaciones e inspecciones a equipos y maquinarias tales como: equipos de
- construcción e izaje de carga general, maquinaria agrícola, equipos hidráulicos, equipos de transporte ligero, pesados, sistemas eléctricos y otros equipos industriales;
- Efectúa valoraciones sobre el estado técnico de los equipos y líneas de equipos asignados;
- Orienta el régimen de mantenimiento adecuado;
- Analiza y tramita reclamaciones técnico-económicas;
- Ejecuta visitas de asesoramiento a unidades consumidoras;
- Emite criterios en la confección de planes de compras herramientas, partes y piezas y otros aditamentos especiales según los equipos y líneas que domina;
- Imparte cursos especializados en materia de asistencia técnica;
- Registra estadísticamente las roturas y afectaciones técnicas que le sean informadas;
- Controla los resultados de las pruebas efectuadas a piezas de producción nacional;
- Participa en reuniones con representantes de proveedores o productores;
- Asesora en materia de explotación, mantenimiento y uso de lubricantes;
- Analiza y propone soluciones nacionales a regiones importación;
- Realiza otras funciones de similar naturaleza según se requiera.

FUNCIONES COMUNES:

- Controla y cumple con lo establecido en el Manual de Servicios Técnicos.
- Cumplir las medidas establecidas en materia de protección física, protección de la información, seguridad y salud del trabajo y la protección contra incendios en su área de acción, conforme a lo que al respecto establezca la Corporación.
- Cumplir las medidas de control interno que le proporcione un nivel de seguridad razonable en cuanto al control, uso y destino de los recursos de todo tipo de que dispone, así como la prevención de posibles hechos delictivos, indisciplinas y otras irregularidades que puedan afectar su normal desarrollo.

- Determinar los riesgos de su área, así como tomar acciones preventivas contra el delito, las indisciplinas y las ilegalidades.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud del Trabajo.

RELACIONES FUNCIONALES CON OTROS PUESTOS DE TRABAJO Ó ÁREAS DEL CENTRO:

Internas:

- Con el Gerente de Servicios Técnicos u otros cuadros
- Con los especialistas y técnicos del taller.
- Con todos los trabajadores de la División (cliente interno).
- Con los factores políticos y de masas.

Externas:

- Con Directores, funcionarios, trabajadores de otras entidades u organismos.
- Con clientes naturales y/o jurídicos.

IMPACTO DEL TRABAJO SOBRE LA ORGANIZACIÓN.

Errores involuntarios que pueden cometerse en el trabajo, el por qué pueden producirse y el impacto que los mismos pueden tener sobre la organización:

- Errores en el uso y destino de los recursos materiales,
- Errores en el llenado de la Orden de servicio
- desconocimiento del Manual de Servicios Técnicos, así como de las legislaciones y reglamentos que rigen esta actividad,
- utilización de procedimientos y productos incorrectos,
- incumplimiento de las medidas de seguridad y salud del trabajo,
- incumplir con los servicios contratados,
- no realizar los servicios con la calidad requerida y según lo pactado con el cliente.

La repercusión de cualquiera de estos errores es de gran impacto negativo para la organización.

RESPONSABILIDAD:

Sobre el trabajo de otras personas:

- Tiene que chequear el trabajo que realizan los técnicos, facturadores y otros Especialistas con los que interactúa.

Sobre los equipos y medios de trabajo:

- Se responsabiliza con todos los medios y equipos de trabajo que tienen bajo su uso como: computadora, impresora y mobiliario en general.

Sobre la calidad del trabajo profesional que realiza:

- Velar porque los clientes que requieren de nuestra atención, orientación, asesoramiento y supervisión, queden satisfechos. (Incondicionalidad al cliente)

Sobre la relación con los trabajadores que interactúa:

- Mantener buenas relaciones interpersonales y ser muy cuidadoso en la Comunicación

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Experiencia previa. Debe tener como mínimo 1 año de experiencia en actividades de servicios técnicos.

Formación académica. Graduado de Nivel Medio Superior con entrenamiento en el puesto

Conocimientos específicos. En la especialidad de Refrigeración o de otras especialidades afines. (Electrónica, Mecánica)

Formación permanente. Mantenerse actualizado en la tecnología de los sistemas que trabaja.

HABILIDADES O CAPACIDADES:

- Dominio Técnico
- Actitud Solucionadora
- Tolerancia a condiciones adversas.
- Capacidad de Gestión
- Comunicación:
- Comportamiento ético
- Desarrollo de personas:

CONDICIONES DE TRABAJO:

Esfuerzo Físico y Mental: Predominio de esfuerzo físico sobre el mental.

Ambiente físico: Durante los períodos de trabajo en la oficina las condiciones generalmente son: Iluminación: 300-500 lux, Ruido: < de 65 DbA, Microclima: Temperatura en invierno 19-22 °C. y en verano de 32-36°C.

Riesgos más Comunes: Caída de objetos por desplome, Caída de objetos en manipulación, Caída de objetos desprendidos, Golpes o cortes por objetos o herramientas, Sobre esfuerzo físico o mental, Estrés Térmico, Contactos Eléctricos, Incendios y Exposición a agentes Biológicos.

Régimen de Trabajo y Descanso:

Horario de Trabajo: de lunes a jueves de 8.00am a 5.30pm y los viernes de 8.00am a 4.30 pm.

Horario de Descanso: ½ h de almuerzo y 30minutos distribuidos en 15 y 15mtos para las meriendas.

Enfermedades profesionales vinculadas con el puesto: Saturnino.