

	GESTIÓN HUMANA				Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO				Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4			
NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE JR DE POSTVENTA	UNIDAD ORGANIZACIONAL	POSTVENTA	NUMERO DE PUESTOS	1			
CARACTERISTICAS GENERALES								
AREA DE EXPERIENCIA	GERENCIA, LOGÍSTICA, DISTRIBUCIÓN, COMERCIAL Y VENTAS		EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	24				
CARACTERISTICAS ADICIONALES								
SECTOR INDUSTRIA	TECNOLOGÍA/TELECOMUNICACIONES		TIPO EXPERIENCIA	PROFESIONAL RELACIONADA				
REQUISITOS INDISPENSABLES								
Profesional en Ingeniería Electrónica, Industrial, Telecomunicaciones o afines, con experiencia minima de cinco (3) años dirigiendo, coordinando, controlando y generando estrategias en operaciones de reparación, gestión de soporte técnico, telecomunicaciones, indicadores de desempeño y gestión de clientes.								
FORMACION REQUERIDA								
TIPO DE FORMACION	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Universitario					
TITULO OBTENIDO	Profesional en Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines			DISCIPLINA	Profesional en Ingeniería Electrónica, Industrial, Telecomunicaciones o afines			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE				Nivel Requerido %			
	Red de servicio de cómputo				100			
	Redes y tecnología en telefonía móvil				100			
	Administración de personal				100			
	Ley 1480: Protección al consumidor				100			
	Planeación y ejecución de proyectos				100			
HABILIDADES	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)				Nivel Requerido %			
	Finanzas: conocimiento básico				50			
	HABILIDADES				Nivel Requerido %			
	Planeación y organización				100			
	Liderazgo				100			
	Comunicación assertiva				100			
	Pensamiento estratégico				100			
	Orientación a resultados				100			
	COMPETENCIAS TRANSVERSALES		Nivel competencia		Nivel Requerido			
			1	2	3	4	Valor porcentual	
			INNOVACIÓN			X		70
			PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X		70
ORIENTACIÓN AL SERVICIO				X		70		
ORIENTACIÓN AL LOGRO				X		70		
AMBIENTAL			X		70			
PROPÓSITO DEL CARGO								
¿Qué Hace?	Liderar y gestionar los procesos de soporte técnico, postventa y operaciones							
¿Cómo lo hace?	Asegurando altos niveles de satisfacción del cliente y cumplimiento de estándares de calidad							
¿Para qué lo hace?	Coordinando acciones estratégicas para optimizar la productividad, garantizar la eficiencia operativa y fortalecer la relación con los fabricantes y proveedores de servicios.							

	GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06				
	DESCRIPCIÓN DE CARGO								Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4				
	FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS		PERIODICIDAD						TIPO		
O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
1	Soporte Técnico y Postventa		Resolver incidencias técnicas y asegurar la correcta implementación de soluciones a los clientes		D						E	A	
			Monitorear y mejorar la calidad del servicio técnico prestado.		D						E	A	
2	Operaciones y Telecomunicaciones		Coordinar y optimizar los procesos operativos de postventa, garantizando tiempos de respuesta adecuados.		D						E		
			Implementar mejoras en los procesos operativos para aumentar la eficiencia y la rentabilidad.		D						E		
3	Indicadores de Desempeño		Definir, medir y analizar indicadores clave (KPIs) de postventa y soporte técnico.			S					E		C
			Tiempos de respuesta y resolución de incidencias.			S					E		
			Implementar estrategias de mejora basadas en métricas de desempeño			S					E		C
			Nivel de satisfacción de clientes y fabricantes.			S					E		C
			Presentar informes de gestión con hallazgos y recomendaciones.			S					E		C
4	Acciones de Productividad:		Desarrollar estrategias para reducir costos sin comprometer la calidad del servicio.				M						C
			Implementar programas de formación y capacitación para mejorar el desempeño del equipo.				M						C
5	Soporte a Clientes y Fabricantes		Actuar como punto de enlace entre la empresa, los clientes y los fabricantes.		E						E		C
			Desarrollar estrategias para la fidelización de clientes a través de un servicio eficiente.		E						E		C
			Coordinar con los fabricantes la resolución de problemas técnicos complejos.		E						E		C



GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 0

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 1 de 4

DESCRIPCIÓN DE CARGO

RESPONSABILIDADES GENERALES		PERIODICIDAD							TIPO			
		O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
G E S T I Ó N A M B I E N T A L	Asegurar la Ejecución de Políticas									E		
	Capacitación y Sensibilización									E		
	Gestión de Aspectos Específicos									E		
	Supervisión Local									E		
2	Responsabilidades de Seguridad y Salud en el trabajo									E		
										E		
										E		
										E		
										E		
										E		
S G S	Asegurar la Ejecución de Políticas									E		
	Capacitación y Sensibilización											
	Gestión de riesgos y oportunidades									E		
	Supervisión Local									E		

	GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06							
	DESCRIPCIÓN DE CARGO								Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4							
	RESPONSABILIDADES DEL CARGO															
Administración de la operación diaria				Control de Calidad en la Atención al Cliente												
Planificación y Programación				Análisis de Indicadores y Reportes												
DECISIONES																
A. POR SÍ MISMO																
Ajustes en Procesos Internos																
Implementación de Estrategias de Mejora en Atención al Cliente																
Manejo de Incidencias Menores con Proveedores y Clientes																
Análisis de Datos y Generación de Reportes Internos																
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO																
Cambios en la Estructura																
Establecimiento de Nuevas Estrategias de Servicio al Cliente																
Resolución de Problemas Críticos o Escalados por Clientes Importantes																
CONDICIONES DEL CARGO																
Consultar la versión vigente del documento SI-SST-FO-14 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS																
CONTACTOS																
A. INTERNOS		PROPÓSITO		PERIODICIDAD							TIPO					
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C	
						S									D	C
				Presidente	Reportar novedades, hallazgos e informes											
				Gerentes de áreas y regionales	Entender las necesidades específicas			S							D	C
B. EXTERNOS		TELEFONO CONTACTO		PERIODICIDAD							TIPO					
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C	
				Auxiliares de área	Realizar seguimiento a las labores											
				Analistas de área	Realizar seguimiento a las labores	D									D	C
				Departamento de finanzas	Coordinar y gestionar el presupuesto		S								D	C
Proveedores	0	Realizar consultas				M						C				
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS																
NOMBRE DEL COMITÉ				PERIODICIDAD							TIPO					
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	T	O		
				Comité extendido				M				E				
				Reunión de directores					M			E				
				Reunión de sedes			S					E				
Comité regional					M			E								
CONVENCIONES: PERIODICIDAD: O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - S = Semestral - A = Anual TIPO: E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control																
ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO																
NOMBRE:				No. DOCUMENTO:												
FECHA:				FIRMA:												