

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4			
	NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE OPERACIONES	UNIDAD ORGANIZACIONAL	POSTVENTA	NÚMERO DE PUESTOS	1	
CARACTERÍSTICAS GENERALES							
ÁREA DE EXPERIENCIA	OPERACIONES/PROCESOS O ADMINISTRATIVA/OFCINA	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES		48			
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES							
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA		PROFESIONAL RELACIONADA			
REQUISITOS INDISPENSABLES							
Estudiante de 6 semestre o profesional en Ingeniería Industrial, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones o Administración de Empresas, con experiencia de tres (3) años en jefaturas o coordinación de áreas de producción, remanufactura u operaciones.							
FORMACIÓN REQUERIDA							
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO		Universitario			
TÍTULO OBTENIDO	Profesional en Ingeniería de Telecomunicaciones, sistemas, electrónica, Industrial o afines		DISCIPLINA	Administración, Ingeniería telemática, telecomunicaciones o afines			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %			
	Paquete Office			100			
	Conocimientos en procesos operativos y logísticos			100			
	Administración de capacidad operativa y de seguimiento			100			
	Administración de costos			100			
	Planeación de operaciones			100			
	Manejo de sistemas de información como SAP			90			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %			
HABILIDADES	Electrónica básica			60			
	HABILIDADES			Nivel Requerido %			
	Liderazgo			100			
	Comunicación asertiva			100			
	Capacidad de análisis y síntesis			100			
	Orientación al resultado			100			
	Planificación			100			
Organización			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?	Planear las capacidades de operación requeridos por los clientes.						
¿Cómo lo hace?	Administrando los recursos, de acuerdo con las necesidades de producción.						
¿Para qué lo hace?	Para dar cumplimiento al presupuesto interno y a los ANS contractuales.						



GESTIÓN HUMANA

DESCRIPCIÓN DE CARGO

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 0

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 2 de 4

FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS	PERIODICIDAD							TIPO				
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
1	Controlar la producción para garantizar el cumplimiento de los ANS de los clientes	Organizar de manera mensual las capacidades de la planta para atender los requerimientos de cliente.		D										C
		Participar el diseño de los planes de producción.		D										C
		Planear el personal de manera mensual requerido para el cumplimiento del plan de producción		D										C
2	Desarrollar metodologías de control y seguimiento a los indicadores y cumplimiento de la Operación	Garantizar la calidad de los equipos, accesorios y partes remanufacturadas y remozadas en la operación.			S							A		
		Realizar análisis y verificación de los ANS contractuales e indicadores internos establecidos.			S							A		
		Asegurar ejecución de acciones correctivas, preventivas y de mejora.			S							A		
3	Implementar estrategias de mejora continua que permitan el cumplimiento de los KPI'S internos de la compañía	Garantizar el correcto uso del sistema de información de acuerdo con las políticas de la compañía.		D										C
		Garantizar la exactitud de los inventarios de Productos a su cargo (Unidades que se encuentran en estados operativos).		D										C
		Realizar seguimiento al cumplimiento de las maquinas e infraestructura (mantenimientos correctivos, preventivos, calidad y oportunidad).		D										C
		Realizar el control del orden y aseo.		D										C
		Divulgar al personal operativo los resultados de la operación.		D										C
		Realizar seguimiento al cumplimiento de los ANS de la operación.		D										C
4	Presentar los informes requeridos, con estructura y criterios de análisis propios de su nivel de responsabilidad.	Realizar informes sobre los resultados del área					M					A		
5	Servicio al Cliente	Participar en las reuniones operativas de los diferentes clientes, preparando con anticipación la información requerida.					M					A		
		Asegurar la respuesta de PQR en tiempo y forma.					M					A		
		Enfocar el equipo operativo a trabajar en las necesidades y requerimientos por parte de los clientes.					M					A		
		Generar la respuesta correspondiente a temas operativos requeridos por el cliente.					M					A		

GESTIÓN HUMANA	DESCRIPCIÓN DE CARGO								Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 3 de 4			
	RESPONSABILIDADES GENERALES		TAREAS		PERIODICIDAD					TIPO		
	O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
	GESTIÓN AMBIENTAL	Asegurar la Ejecución de Políticas	Verificar que las actividades de su área cumplan con los controles establecidos en el SGA.	D					E			
2	Responsabilidades de Seguridad y Salud en el trabajo	Capacitación y Sensibilización	Actuar como enlace entre el Responsable del SGA y los colaboradores, promoviendo una cultura ambiental en su equipo	D					E			
		Gestión de Aspectos Específicos	Supervisar los aspectos ambientales específicos de sus áreas, como la gestión de residuos, control de emisiones o ahorro energético.	D					E			
		Supervisión Local	Realizar inspecciones internas en sus áreas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora.	D					E			
			Procurar el cuidado integral de su salud	D					E			
			Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	D					E			
SGS	Asegurar la Ejecución de Políticas		Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	D					E			
			Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa	D					E			
			Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	D					E			
			Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST	D					E			
SGS	Capacitación y Sensibilización	Asegurar la Ejecución de Políticas	Asegurar el cumplimiento de la política y los objetivos del SGC por parte del personal a cargo.	D					E			
		Capacitación y Sensibilización	Actuar como enlace entre el Responsable del SGC y los colaboradores, promoviendo una cultura de mejora continua.									
		Gestión de riesgos y oportunidades	Determinar los riesgos y oportunidades para el proceso estableciendo los controles y medidas de intervención necesarias.	D					E			
		Supervisión Local	Realizar inspecciones internas en sus áreas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora.	D					E			

	GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06									
	DESCRIPCIÓN DE CARGO								Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 4 de 4									
	RESPONSABILIDADES DEL CARGO																	
Asegurar el cumplimiento de los acuerdos contractuales				Asesoría y manejo de errores y novedades en el sistema														
Control de ingresos, costos y gastos de la operación				Disponibilidad del sistema de información														
Hacer seguimiento al cumplimiento de los kpi's				Validar el cumplimiento de los tiempos establecidos con los clientes														
DECISIONES																		
A. POR SÍ MISMO																		
Implementar planes de acción																		
Realizar cambios en los procesos y procedimientos																		
Hacer modificaciones al sistema de información																		
Aprobar solicitud de vacaciones, permisos, distribución del personal																		
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO																		
Aprobación de horas extras y pago de comisiones																		
Aprobar pagos de facturas (genera informe de cobro de los servicios procesados mensual)																		
Aprobar aumento de planta																		
Aprobar temas de devoluciones de dinero a los clientes																		
Aprobar adquisición de herramientas nuevas																		
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		
Gerente de postventa			Consultar decisiones que requieren aprobación		D							E		D				
Directores y Jefes de áreas			Revisar planes de acción			S						E						
B. EXTERNOS		TELÉFONO CONTACTO		PROPÓSITO		PERIODICIDAD							TIPO					
						O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C	
Clientes		0		Brindar información del producto en proceso de servicio técnico		D						E						
Operadores		0		Dar cumplimiento a los kpi's		D						E						
Fabricantes		0		Tratar temas de reparación, registro en plataforma, cumplimiento de políticas de servicio técnico		D						E						
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS																		
NOMBRE DEL COMITÉ								PERIODICIDAD							TIPO			
								O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
Comité extendido											M					O		
CONVENCIONES: PERIODICIDAD: O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - Semestral - A = Anual												S =						
TIPO: E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control																		
ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO																		
NOMBRE:						No. DOCUMENTO:												
FECHA:						FIRMA:												