


	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53	
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Versión: 06	
				Fecha Emisión: 01/09/2022	
			Página: 1 de 6		
NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR TÉCNICO	UNIDAD ORGANIZACIONAL	POSTVENTA	NÚMERO DE PUESTOS	1
CARACTERÍSTICAS GENERALES					
ÁREA DE EXPERIENCIA	SISTEMAS/TECNOLOGÍA/TELECOMUNICACIONES		EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	24	
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES					
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES		TIPO EXPERIENCIA	RELACIONADA	
REQUISITOS INDISPENSABLES					
Tecnólogo o estudiante de últimos semestres de carreras profesionales como Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones o Sistemas, con dos (2) años de experiencia desarrollando actividades de reparación electrónica y de consumo, manejo de personal, cliente interno y externo.					
FORMACIÓN REQUERIDA					
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Tecnólogo		
TÍTULO OBTENIDO	Técnico o tecnólogo en electrónica, sistemas o telecomunicaciones		DISCIPLINA	Ingeniería electrónica/telecomunicaciones o afines	
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %	
	ESD			100	
	Electrónica/ Sistemas			100	
	Paquete Office			100	
	Sistemas de información			100	
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %	
	Estatuto del consumidor: Ley 1480 (aplicable al servicio)			90	
HABILIDADES	HABILIDADES			Nivel Requerido %	
	Análisis y síntesis de la información			100	
	Sentido de diligencia			100	
	Orientación al servicio			100	
	Planeación			100	
	Dirección de equipos			100	
	liderazgo y gestión			100	
	Orientación a resultados			100	
Trabajo bajo presión			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?	Dirigir los procesos de servicio técnico encaminados al cumplimiento de los requerimientos dados por el cliente y la satisfacción del usuario final.				
¿Cómo lo hace?	Liderando, innovando, haciendo seguimiento y control de las actividades del laboratorio y del personal a cargo.				
¿Para qué lo hace?	Para cumplir con las condiciones establecidas en los ANS y brindar un apoyo al personal técnico y de los fabricantes en las situaciones que se presenten en el día a día de la operación.				

	GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53											
			Versión: 06											
			Fecha Emisión: 01/09/2022											
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Página: 2 de 6											
FUNCIONES ESPECÍFICAS	TAREAS	PERIODICIDAD								TIPO				
		O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C	
1	Dirigir y apoyar de forma adecuada el personal en los procesos de reparación	D								E				
	Generar controles de la productividad y oportunidad de mejora en el personal a cargo	D								E				
2	Ser canal de comunicación entre áreas de BackOffice del cliente y la operación.	D								E				
	Validar y replicar en doble vía la información que el fabricante suministre y/o solicite en los casos que apliquen. (Notas de servicio, ISSUES, Nuevos productos)	D								E				
3	Apoyar las visitas y/o auditorías programadas por el fabricante.	O									A			
4	Velar por mantener actualizada la información técnica y software del fabricante.	O												C
	Solicitar al fabricante manuales e información técnica para retroalimentar al personal a cargo.	O												C
5	Asegurar el uso adecuado de los elementos de protección ESD y herramientas asignadas en el laboratorio.	O								E				
	Asegurar que el personal técnico cumpla con el uso adecuado de los elementos de protección ESD	O								E				
6	Gestionar los requisitos mínimos para cumplir con el proceso de reparación de referencias nuevas que salen al mercado.	O												C
	Solicitar información del nuevo modelo al fabricante (manuales, software y listado de partes).	O												C
7	Presentar los informes requeridos, con estructura y criterios de análisis propios de su nivel de responsabilidad.	D												C
	GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53											
			Versión: 06											
			Fecha Emisión: 01/09/2022											
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Página: 4 de 6											
RESPONSABILIDADES GENERALES	TAREAS	PERIODICIDAD								TIPO				
		O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C	
G E S T I O N A M B I E N T A L	Asegurar la Ejecución de Políticas	D								E				
	Capacitación y Sensibilización	D								E				
	Gestión de Aspectos Específicos	D								E				
	Supervisión Local	D								E				

CONTACTOS														
A. INTERNOS		PROPÓSITO	PERIODICIDAD								TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
Gerente de postventa/Jefe de Operaciones		Consultar decisiones que requieren aprobación		D								E		D
Jefes de Operaciones		Revisar planes de acción			S							E		
B. EXTERNOS		TELÉFONO CONTACTO	PROPÓSITO	PERIODICIDAD								TIPO		
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
Clientes		0	Brindar información del producto en proceso de servicio técnico		D							E		
Fabricantes		0	Tratar temas de reparación, registro en plataforma, cumplimiento de políticas de servicio técnico		D							E		
	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53										
				Versión: 06										
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Fecha Emisión: 01/09/2022										
			Página: 6 de 6											
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS														
NOMBRE DEL COMITÉ			PERIODICIDAD								TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
N/A														
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:											