

	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	
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>						
ÁREA DE EXPERIENCIA	OPERACIONES/PROCESOS O ADMINISTRATIVA/OFICINA		EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	48		
<b>CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>						
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES		TIPO EXPERIENCIA	PROFESIONAL RELACIONADA		
<b>REQUISITOS INDISPENSABLES</b>						
<p>Profesional en el sector de Telecomunicaciones o afines con experiencia de cuatro (4) años en liderar equipos de trabajo. Desarrollar, Implementar, Medir, analizar y controlar operaciones de reparación, con capacidad de entrenar e implementar estrategias con orientación en resultados</p>						
<b>FORMACIÓN REQUERIDA</b>						
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		
	Bases en reparación y servicio técnico			100		
	Conocimiento en metodologías de análisis			100		
	Manejo de procesos productivos			100		
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %		
HABILIDADES	Configuraciones de sistemas de gestión			60		
	HABILIDADES			Nivel Requerido %		
	Liderazgo			100		
	Comunicación asertiva			100		
	Capacidad de análisis y síntesis			100		
	Orientación al resultado			90		
	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	
<b>PROPÓSITO DEL CARGO</b>						
¿Qué Hace?	Coordinar, analizar y realizar acompañamiento y apoyo en las actividades de Servicio.					
¿Cómo lo hace?	Diseñando, desarrollando, implementando y haciendo seguimiento a los programas, procedimientos y directrices de la operación.					
¿Para qué lo hace?	Para asegurar el cumplimiento de los KPI's y así mismo la mejora continua de los procesos involucrados en la prestación del servicio, promoviendo en la organización la cultura de calidad y la satisfacción de las necesidades de los clientes.					



## GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 2 de 4

## **DESCRIPCIÓN DE CARGO**



## GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 3 de 4

## **DESCRIPCIÓN DE CARGO**

WODEN		GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53								
		DESCRIPCIÓN DE CARGO								Versión: 06								
RESPONSABILIDADES GENERALES		TAREAS								PERIODICIDAD				TIPO				
		O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C	E	A	D	C	
G E S T I Ó N  A M B I E N T A L	Supervisión Local	Asegurar la Ejecución de Políticas	Verificar que las actividades de su área cumplan con los controles establecidos en el SGA.								D					E		
		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		
			Realizar inspecciones internas en sus áreas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora.								D					E		
2	Responsabilidades de Seguridad y Salud en el trabajo		Procurar el cuidado integral de su salud								D					E		
			Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud								D					E		
			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		
S G S	Supervisión Local	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		
			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													
<b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>																
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												
<b>DECISIONES</b>																
<b>A. POR SÍ MISMO</b>																
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>B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO</b>																
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																
<b>CONDICIONES DEL CARGO</b>																
Consultar la versión vigente del documento SI-SST-FO-14 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS																
<b>CONTACTOS</b>																
<b>A. INTERNOS</b>		<b>PROPÓSITO</b>		<b>PERIODICIDAD</b>							<b>TIPO</b>					
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C	
Gerente de postventa		Consultar decisiones que requieren aprobación		D						E			O			
Directores y Jefes de áreas		Revisar planes de acción			S					E						
<b>B. EXTERNOS</b>		<b>TELÉFONO CONTACTO</b>		<b>PROPÓSITO</b>		<b>PERIODICIDAD</b>							<b>TIPO</b>			
						O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
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					
<b>PARTICIPACIÓN EN COMITÉS</b>																
<b>NOMBRE DEL COMITÉ</b>		<b>PERIODICIDAD</b>							<b>TIPO</b>							
		O	D	s	Q	M	T	S	A	E	T	O				
Comité extendido					M						O					
CONVENCIONES: PERIODICIDAD: O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - Semestral - A = Anual TIPO: E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control																
<b>ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO</b>																
<b>NOMBRE:</b>				<b>No. DOCUMENTO:</b>												
<b>FECHA:</b>				<b>FIRMA:</b>												