

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53	
				Versión: 06	
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4	
NOMBRE DEL CARGO	DIRECTOR DE SERVICIOS POSTVENTA	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN DE SERVICIOS POSTVENTA	NÚMERO DE PUESTOS 1	
CARACTERÍSTICAS GENERALES					
ÁREA DE EXPERIENCIA	DIRECCIÓN/GERENCIA, LOGÍSTICA/DISTRIBUCIÓN, COMERCIAL/VENTAS		EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	60	
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES					
SECTOR INDUSTRIA	TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES, MANUFACTURA		TIPO EXPERIENCIA	RELACIONADA	
REQUISITOS INDISPENSABLES					
<p>Profesional en Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines, con experiencia mínima de cinco (5) años dirigiendo, coordinando, controlando y generando estrategias en operaciones de reparación, negociación de acuerdos de servicio con clientes y fabricantes en empresas relacionadas al sector tecnológico o de telecomunicaciones</p>					
FORMACIÓN REQUERIDA					
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO		Universitario	
TÍTULO OBTENIDO	Profesional en Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines			DISCIPLINA	Ingeniería Electrónica, Telemática y afines
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE				Nivel Requerido %
	Red de servicio de cómputo				100
	Redes y tecnología en telefonía móvil				100
	Logística: Supply Chain				100
	Finanzas: conocimiento básico				100
	Ley 1480: Protección al consumidor				100
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)				Nivel Requerido %
Procesos industriales de producción				50	
HABILIDADES	HABILIDADES				Nivel Requerido %
	Liderazgo				100
	Capacidad de negociación				100
	Orientación al servicio				100
	Gestión y control de procesos				100
	Flexibilidad				100
	Adaptación al cambio				100
Establecimiento de relaciones interpersonales				100	
COMPETENCIAS TRANSVERSALES			Nivel competencia		Nivel Requerido
			1	2	3
INNOVACIÓN				X	100
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X	100
ORIENTACIÓN AL SERVICIO				X	100
ORIENTACIÓN AL LOGRO				X	100
AMBIENTAL				X	100
PROPÓSITO DEL CARGO					
¿Qué Hace?	Generar estrategias, negociaciones, implementación y dirección de proyectos de la unidad de negocio de servicios postventa				
¿Cómo lo hace?	Garantizando el desarrollo de las operaciones de servicio para los clientes de la unidad de negocio que son atendidos por la Compañía				
¿Para qué lo hace?	Para lograr que la unidad de negocio tenga una participación y pueda ser referente en el mercado por las mejores prácticas en las operaciones				

		GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53				
		DESCRIPCIÓN DE CARGO								Versión: 06				
FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS	PERIODICIDAD							TIPO				
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
1	Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicios (ANS) pactados entre la organización y cada uno de sus clientes	Realizar seguimiento de la operación		D	S									C
		Generar reportes de métricas					M				E			
		Implementar controles en los procesos de la unidad de negocio			S									C
2	Garantizar la rentabilidad y cumplimiento del presupuesto de gastos de la unidad de negocio	Revisar estructura de costos					M				A			
		Apoyar al equipo comercial para la inclusión de nuevos negocios	D								E			
		Negociar con los clientes que permitan mejorar la rentabilidad		S								D		
		Gestionar negociaciones con clientes y fabricantes para obtener relaciones mutuamente beneficiosas		S								D		
3	Garantizar la sinergia del equipo de trabajo con la finalidad de lograr un mejoramiento continuo y eficiencias en los procesos	Realizar comités con pares de otras unidades de negocio para lograr finalidad en el negocio y sinergia		S						E				
		Apalancar recursos con otras unidades de negocio					M							C
4	Presentar los informes requeridos, con estructura y criterios de análisis propios de su nivel de responsabilidad	Generar reportes de gestión a la Presidencia		S	M						A			
		Generar reportes de gestión a los comités					T				A			
		Realizar y presentar informes mensuales a clientes					M				A			
5	Ser parte activa de las licitaciones de la compañía	Realizar modelos de negocio, modelos, flujos de caja para la unidad de negocio	D							E	A			
6	Generar negociación de contratos con clientes	Revisar las condiciones técnicas, términos de KPI's y condiciones económicas con los clientes							A		D			
7	Implementar, desarrollar y controlar servicios de postventa en otros países	Realizar seguimiento a la operación	D											C
		Realizar acuerdos de servicio con clientes en el exterior	O									D		

		GESTIÓN HUMANA							Código: GH-ADM-FO-53														
		DESCRIPCIÓN DE CARGO							Versión: 06														
RESPONSABILIDADES GENERALES									PERIODICIDAD					TIPO									
									O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C			
G E S T I Ó N A M B I E N T A L	1	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							
		Supervisión Local	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							
SG S	3	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.																				
	4	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: 1 de 4										
RESPONSABILIDADES													
Definiciones de tarifas		Confidencialidad de la información con clientes											
Manejo y control de presupuesto (aprox \$1300'000.000 mensual)		Procurar las mejores condiciones de negociación con los clientes											
DECISIONES													
A. POR SÍ MISMO													
Vinculación de personal de acuerdo a HC presupuestado													
Hacer cambios operativos													
Hacer negociación con fabricantes y clientes													
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO													
Hacer cambios de estructura													
Cambios en el presupuesto													
Inversiones en mejoras tecnológicas													
Cierre de contratos													
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
Directores y Gerentes		Apoyar la gestión de la unidad de negocio	D						E				
Presidente		Aprobar los requerimientos específicos de la unidad de negocio		S						D			
B. EXTERNOS		TELEFONO CONTACTO	PROPÓSITO	PERIODICIDAD					TIPO				
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A
Clientes		0	Dar continuidad a la operación de servicio	D					E				
Proveedores		0	Dar continuidad a la operación de servicio	D					E				
Fabricantes		0	Dar continuidad a la operación de servicio	D					E				
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS													
NOMBRE DEL COMITÉ				PERIODICIDAD					TIPO				
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	T
Comité dirección					S					E			
Comité de compras					S					T			
Comité financiero						Q	M			T			
Comité extendido							M			E			
CONVENCIOS: 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:									