

| | | | | | | |
|--|--|--------------------------------|---------------------|--|-------------------|---|
|  | GESTIÓN HUMANA | | | Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4 | | |
| | DESCRIPCIÓN DE CARGO | | | | | |
| NOMBRE DEL CARGO: | ASESOR TÉCNICO | UNIDAD ORGANIZACIONAL | POSTVENTA | NÚMERO DE PUESTOS | 1 | |
| CARACTERÍSTICAS GENERALES | | | | | | |
| ÁREA DE EXPERIENCIA | SERVICIO AL CLIENTE | EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES | | 6 | | |
| CARACTERÍSTICAS ADICIONALES | | | | | | |
| SECTOR INDUSTRIA | MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES | TIPO EXPERIENCIA | | LABORAL | | |
| REQUISITOS INDISPENSABLES | | | | | | |
| Bachiller o Técnico en carreras administrativas o afines, con experiencia de un (1) año en cargos relacionados a servicio al cliente, preferiblemente de empresas del sector comercial o Retail. | | | | | | |
| FORMACIÓN REQUERIDA | | | | | | |
| TIPO DE FORMACIÓN | Formal | NIVEL EDUCATIVO | Secundaria, Técnico | | | |
| TÍTULO OBTENIDO | Bachiller o Técnico en carreras administrativas o afines | | DISCIPLINA | Administración o afines | | |
| CONOCIMIENTOS | CONOCIMIENTO INDISPENSABLE | | | Nivel Requerido % | | |
| | Paquete Office | | | 90 | | |
| | Configuración de equipos móviles | | | 90 | | |
| | Sistemas | | | 90 | | |
| HABILIDADES | CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE) | | | Nivel Requerido % | | |
| | Estatuto del consumidor | | | 30 | | |
| | HABILIDADES | HABILIDADES | | | Nivel Requerido % | |
| | | Orientación al servicio | | | 90 | |
| | | Proactividad | | | 90 | |
| Organización | | | 90 | | | |
| Persuasión | | | 90 | | | |
| COMPETENCIAS TRANSVERSALES | | | Nivel competencia | | Nivel Requerido | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| INNOVACIÓN | | | X | | 30 | |
| PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN | | | X | | 30 | |
| ORIENTACIÓN AL SERVICIO | | | X | | 30 | |
| ORIENTACIÓN AL LOGRO | | | X | | 30 | |
| AMBIENTAL | | | X | | 30 | |
| PROPÓSITO DEL CARGO | | | | | | |
| ¿Qué Hace? | Ofrecer y dar solución a los clientes sobre problemas técnicos con los móviles. | | | | | |
| ¿Cómo lo hace? | Asesorando en el proceso de diagnóstico en soporte de nivel 0 y actualización de software establecido por el fabricante. | | | | | |
| ¿Para qué lo hace? | Para solucionar fallas de equipos móviles y asegurar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, confiabilidad en la marca y fidelización de los clientes. | | | | | |

| WODEN | | 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 | Brindar una óptima asesoría técnica a los clientes que se dirijan a los puntos Retail, tiendas SAMSUNG, CAV's o almacenes de cadena, asignados por el fabricante y/u operador, cumpliendo con los procedimientos e instructivos establecidos en la compañía y del fabricante y /u operador. | Atender las solicitudes de los clientes respecto a su teléfono celular, verificando la existencia de la falla presentada a través del diagnóstico inicial. | | D | | | | | | E | | | |
| | | Asesorar a los clientes respecto al ingreso de equipos para la prestación de servicio de reparación. | | D | | | | | | E | | | |
| | | Dar solución a las fallas de equipos móviles que se puedan solucionar con software de los clientes que se presenten en los puntos retail y/o tiendas. | | D | | | | | | E | | | |
| | | Realizar el proceso de asesoría y solución inmediata en presencia del usuario para los casos en donde el nivel aplique, o direccionarlos a un punto autorizado para la reparación. | | D | | | | | | E | | | |
| | | Verificar en los terminales móviles, daños por líquido, maltrato, uso de accesorios no originales, aplicando correctamente las políticas de garantía sin realizar el desensamblaje del equipo en los casos que aplique. | | D | | | | | | E | A | | |
| 2 | Velar y hacer seguimiento al ingreso, préstamos (válido para los CAV) y salida de los equipos para el servicio técnico. | Diligenciar y verificar la existencia y veracidad de los documentos en los casos que aplique el formulario de ingreso a servicio técnico. | | D | | | | | | E | A | | |
| | | Realizar seguimiento a los casos escalados, prioritarios y de producto no conforme asegurando una respuesta oportuna y verificando el cumplimiento de las instrucciones emitidas. | | | S | | | | | | | | C |
| | | Recibir en el punto retail los equipos reparados del laboratorio principal, validando accesorios. | | S | | | | | | E | | | |
| | | Gestionar la asignación de equipos de préstamo de acuerdo con los lineamientos operativos y legales que defina el operador. | | D | | | | | | E | | | |
| | | Generar las planillas de los teléfonos que necesiten ser transportados y hacer seguimiento del envío. | | D | | | | | | E | | | |
| | | Garantizar la información para recoger los equipos. | | D | | | | | | | | | C |
| 3 | Custodiar el inventario y registrar los movimientos que se presenten en éste. | Asegurar la existencia de soportes de la recepción y envío de los equipos a los diferentes lugares de origen y destino. | | D | | | | | | E | | | C |
| | | Mantener el control de los teléfonos del punto retail o tiendas. | | D | | | | | | E | | | |
| | | Realizar inventario general al final de mes. | | | | M | | | | E | | | |
| | | Mantener actualizado el sistema de inventarios, registrando adecuadamente cada uno de los movimientos. | | S | | M | | | | E | | | |
| 4 | Mantener actualizado los sistemas de información de los fabricantes y de la compañía. | Realizar la devolución de los teléfonos caducados a la oficina principal para liberar espacio y disminuir la cantidad de equipos bajo responsabilidad del punto retail o tienda. | | S | | | | | | E | | | |
| | | Asegurar que la información que se ingresa al sistema sirva de insumo para el proceso de reparación. | | D | | | | | | E | | | |
| | | Ingresar el diagnóstico y acciones de reparación realizadas a cada uno de los dispositivos móviles revisados y/o reparados, garantizando la calidad y oportunidad de la información. | | D | | | | | | E | | | |
| 5 | Garantizar la gestión oportuna de la documentación y facturación a enviar a la oficina principal. | Realizar control de calidad o pre-verificación de los equipos y ordenar por consecutivo de la ODS, facilitando su ubicación para entregarlos a los usuarios. | | S | | | | | | E | | | C |
| | | Digitalizar las órdenes de servicio según sea el caso para ser enviadas al archivo principal. | | D | | | | | | E | | | |
| | | Legalizar las órdenes de servicio según sea el caso para ser enviadas al archivo principal. | | D | | | | | | E | | | |
| | | Controlar la documentación asociada a los préstamos de equipo, así como, el control de la devolución del mismo a la bodega de las tiendas. | | D | | | | | | E | | | |

| 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 |
| G e s t i ó n A m b i e n t a l | Cumplimiento de Políticas | Conocer y aplicar la política ambiental y los procedimientos del SGA. | | D | | | | | | | | E | | |
| | | Cumplir con los requisitos legales ambientales aplicables a sus actividades. | | D | | | | | | | | E | | |
| | Participación Activa | Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGA. | | D | | | | | | | | E | | |
| | | Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGA. | | D | | | | | | | | E | | |
| | Gestión de Residuos | Realizar la separación correcta de los residuos en los puntos ecológicos. | | D | | | | | | | | E | | |
| | | Minimizar la generación de residuos y promover su reciclaje. | | D | | | | | | | | E | | |
| | Identificación de Impactos | Conocer los aspectos e impactos ambientales de sus actividades. | | D | | | | | | | | E | | |
| | | Reportar emergencias o contingencias ambientales detectadas. | | D | | | | | | | | E | | |
| | Conservación y Mejora | Velar por la conservación de los recursos naturales. | | D | | | | | | | | E | | |
| | | Proponer acciones de mejora relacionadas con su área de trabajo. | | D | | | | | | | | E | | |
| S G S | Responsabilidades de Seguridad 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 | | |
| | | 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 | | |
| | | Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. | | D | | | | | | | | E | | |
| | Cumplimiento de Políticas | Conocer y aplicar la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad | | D | | | | | | | | E | | |
| | | Cumplir con los requisitos legales aplicables a sus actividades. | | D | | | | | | | | E | | |
| | Participación Activa | Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGC. | | D | | | | | | | | E | | |
| | Conservación y Mejora | Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. | | D | | | | | | | | E | | |



GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 4 de 4

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

| | |
|--|---|
| Hacer apertura y cierre del punto retail o tienda. | Organización y pulcritud del punto autorizado o tienda. |
| Inventario de la tienda. | No recibir dinero de ninguna índole. |
| Velar por los insumos electrónicos entregados para realizar las labores. | |

DECISIONES

A. POR SÍ MISMO

Enviar equipos al laboratorio.

B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO

- Aprobar traslados de equipos entre tiendas o puntos autorizados.
- Aprobar devolución de equipos en tiendas o puntos autorizados.
- Aprobar envío de casos especiales - válida para puntos retail y/o tiendas.
- Aprobar permisos y cambios de horarios.

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

Jefe Regional

Supervisar funciones y actividades

D

D

Área de movilidad

Recibir equipos que llegan a las tiendas.

D

E

B. EXTERNOS

TELÉFONO CONTACTO

PROPÓSITO

PERIODICIDAD

TIPO

O D s Q M T S A E A D C

Clientes

0

Brindar asesoría para servicio técnico.

D

E

Fabricante y/u Operador

0

Facturaciones, devoluciones de dinero, PQR's, trámites en general.

D

E

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: