

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06	
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4	
	NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE DE POSTVENTA	UNIDAD ORGANIZACIONAL	POSTVENTA	NUMERO DE PUESTOS
<b>CARACTERISTICAS GENERALES</b>					
AREA DE EXPERIENCIA	GERENCIA, LOGÍSTICA, DISTRIBUCIÓN, COMERCIAL Y VENTAS	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	36		
<b>CARACTERISTICAS ADICIONALES</b>					
SECTOR INDUSTRIA	TECNOLOGÍA/TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA	PROFESIONAL RELACIONADA		
<b>REQUISITOS INDISPENSABLES</b>					
<p>Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Electrónica, Industrial, Telecomunicaciones o afines, con experiencia mínima de cinco (3) años dirigiendo, coordinando, controlando y generando estrategias en operaciones de reparación, gestión de soporte técnico, telecomunicaciones, indicadores de desempeño y gestión de clientes.</p>					
<b>FORMACION REQUERIDA</b>					
TIPO DE FORMACION	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Universitario		
TITULO OBTENIDO	Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Electrónica, Industrial, Telecomunicaciones o afines		DISCIPLINA	Administración de Empresas, Ingeniería Electrónica, Industrial, Telecomunicaciones o afines	
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %	
	Red de servicio de cómputo			100	
	Redes y tecnología en telefonía móvil			100	
	Administración de personal			100	
	Ley 1480: Protección al consumidor			100	
	Planeación y ejecución de proyectos			100	
	Diseñar los presupuestos específicos del área			100	
	Herramientas Ofimáticas			100	
	Tableros de control			100	
HABILIDADES	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %	
	Conocimiento en normativas y garantías legales			50	
	HABILIDADES			Nivel Requerido %	
	Planeación y organización			100	
	Liderazgo			100	
	Comunicación asertiva			100	
	Pensamiento estratégico			100	
	Orientación a resultados			100	
	Adaptabilidad y flexibilidad			100	
<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b>					
				Nivel competencia	
				1	2
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?	Liderar y gestionar los procesos de soporte técnico, postventa y operaciones				
¿Cómo lo hace?	Asegurando altos niveles de satisfacción del cliente y cumplimiento de estándares de calidad				
¿Para qué lo hace?	Coordinando acciones estratégicas para optimizar la productividad, garantizar la eficiencia operativa y fortalecer la relación con los fabricantes y proveedores de servicios.				

	GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO								Versión: 06			
									Fecha Emisión: 01/09/2022			
	FUNCIONES ESPECÍFICAS	TAREAS	PERIODICIDAD								TIPO	
O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C	
1	Soporte Técnico y Postventa	Resolver incidencias técnicas y asegurar la correcta implementación de soluciones a los clientes	D						E	A		
		Monitorear y mejorar la calidad del servicio técnico prestado.	D						E	A		
2	Operaciones y Telecomunicaciones	Dirigir y liderar los procesos de recepción, diagnóstico, reparación, reemplazo o devolución de equipos en garantía (celulares, computadores y printers).	D						E			
		Coordinar y optimizar los procesos operativos de postventa, garantizando tiempos de respuesta adecuados.										
		Implementar mejoras en los procesos operativos para aumentar la eficiencia y la rentabilidad.	D						E			
3	Indicadores de Desempeño	Definir, medir y analizar indicadores clave (KPIs) de postventa y soporte técnico.		S					E		C	
		Tiempos de respuesta y resolución de incidencias.		S					E			
		Implementar estrategias de mejora basadas en métricas de desempeño		S					E		C	
		Nivel de satisfacción de clientes y fabricantes.		S					E		C	
		Presentar informes de gestión con hallazgos y recomendaciones.		S					E		C	
4	Acciones de Productividad	Desarrollar estrategias para reducir costos sin comprometer la calidad del servicio.			M						C	
		Implementar programas de formación y capacitación para mejorar el desempeño del equipo.			M						C	
5	Soporte a Clientes y Fabricantes	Ser el punto de contacto con los representantes de las marcas para auditorías, revisión de políticas de garantía o actualización de procedimientos.	D						E		C	
		Actuar como punto de enlace entre la empresa, los clientes y los fabricantes.	D						E		C	
		Desarrollar estrategias para la fidelización de clientes a través de un servicio eficiente.	D						E		C	
		Coordinar con los fabricantes la resolución de problemas técnicos complejos.	D						E		C	
6	Administración de indicadores de postventa	Definir y monitorear indicadores clave como tiempos de ciclo de reparación, tasa de reincidencias, porcentaje de aprobaciones de garantía, satisfacción del cliente post-servicio y penalidades.	D						E		C	
7	Desarrollo de políticas y procesos	Diseñar, actualizar e implementar políticas y manuales internos relacionados con garantías, atención postventa y servicio técnico.	D						E		C	
		Asegurar la documentación y trazabilidad completa de cada caso, para auditorías o revisión por entes de control.	D						E		C	



## GESTIÓN HUMANA

## DESCRIPCIÓN DE CARGO

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 1 de 4

	RESPONSABILIDADES GENERALES	DESCRIPCIÓN	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	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			
S G S	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					
	DESCRIPCIÓN DE CARGO								Versión: 06					
									Fecha Emisión: 01/09/2022					
<b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>														
Administración de la operación diaria				Control de Calidad en la Atención al Cliente										
Planificación y Programación				Análisis de Indicadores y Reportes										
<b>DECISIONES</b>														
<b>A. POR SÍ MISMO</b>														
Ajustes en Procesos Internos														
Implementación de Estrategias de Mejora en Atención al Cliente														
Manejo de Incidencias Menores con Proveedores y Clientes														
Análisis de Datos y Generación de Reportes Internos														
<b>B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO</b>														
Cambios en la Estructura														
Establecimiento de Nuevas Estrategias de Servicio al Cliente														
Resolución de Problemas Críticos o Escalados por Clientes Importantes														
<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
Presidente			Reportar novedades, hallazgos e informes				S						D C	
Gerentes de áreas y regionales			Entender las necesidades específicas				S						D C	
Auxiliares de área			Realizar seguimiento a las labores											
Analistas de área			Realizar seguimiento a las labores		D								D C	
Departamento de finanzas			Coordinar y gestionar el presupuesto			S							D C	
<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
Proveedores		0		Realizar consultas					M				C	
<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
Comité extendido								M				E		
Reunión de directores								M				E		
Reunión de sedes							S					E		
Comité regional								M				E		
CONVENCIONES: <b>PERIODICIDAD:</b> O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - S = Semestral - A = Anual <b>TIPO:</b> 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>									