

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53																																				
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Versión: 06																																				
				Fecha Emisión: 01/09/2022																																				
Página: 1 de 4																																								
NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE OPERACIONES	UNIDAD ORGANIZACIONAL	POSTVENTA	NÚMERO DE PUESTOS	1																																			
CARACTERÍSTICAS GENERALES																																								
ÁREA DE EXPERIENCIA	OPERACIONES/PROCESOS O ADMINISTRATIVA/OFICINA	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES		48																																				
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES																																								
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGIA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA		PROFESIONAL RELACIONADA																																				
REQUISITOS INDISPENSABLES																																								
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																																								
FORMACIÓN REQUERIDA																																								
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 %																																			
	Configuraciones de sistemas de gestión				60																																			
HABILIDADES	HABILIDADES				Nivel Requerido %																																			
	Liderazgo				100																																			
	Comunicación asertiva				100																																			
	Capacidad de análisis y síntesis				100																																			
	Orientación al resultado				90																																			
	Planificación				100																																			
	Organización				100																																			
COMPETENCIAS TRANSVERSALES				<table border="1"> <tr> <th colspan="4">Nivel competencia</th> <th>Nivel Requerido</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>Valor porcentual</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>70</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>70</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>70</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>70</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>70</td> </tr> </table>		Nivel competencia				Nivel Requerido	1	2	3	4	Valor porcentual			X		70			X		70			X		70			X		70			X		70
Nivel competencia				Nivel Requerido																																				
1	2	3	4	Valor porcentual																																				
		X		70																																				
		X		70																																				
		X		70																																				
		X		70																																				
		X		70																																				
PROPÓSITO DEL CARGO																																								
¿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.																																							

[illegible]

		GESTIÓN HUMANA										Código: GH-ADM-FO-53				
		DESCRIPCIÓN DE CARGO										Versión: 06				
												Fecha Emisión: 01/09/2022				
												Página: 3 de 4				
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	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				
			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											
Página: 4 de 4														
RESPONSABILIDADES DEL CARGO														
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												
DECISIONES														
A. POR SÍ MISMO														
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. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO														
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														
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
Gerente de postventa		Consultar decisiones que requieren aprobación		D							E			
Directores y Jefes de áreas		Revisar planes de acción			S						E			
B. EXTERNOS		TELÉFONO CONTACTO	PROPÓSITO		PERIODICIDAD				TIPO					
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
Cientes	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			
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS														
NOMBRE DEL COMITÉ			PERIODICIDAD				TIPO							
			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 S =														
ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO														
NOMBRE:			No. DOCUMENTO:											
FECHA:			FIRMA:											