
	<b>GESTIÓN HUMANA</b>			Código: GH-ADM-FO-53																																				
	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>			Versión: 06																																				
				Fecha Emisión: 01/09/2022																																				
Página: 1 de 4																																								
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	GERENTE DE POSTVENTA	<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	POSTVENTA	<b>NUMERO DE PUESTOS</b>	1																																			
<b>CARACTERISTICAS GENERALES</b>																																								
<b>AREA DE EXPERIENCIA</b>	GERENCIA, LOGÍSTICA, DISTRIBUCIÓN, COMERCIAL Y VENTAS	<b>EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES</b>		36																																				
<b>CARACTERISTICAS ADICIONALES</b>																																								
<b>SECTOR INDUSTRIA</b>	TECNOLOGÍA/TELECOMUNICACIONES	<b>TIPO EXPERIENCIA</b>		PROFESIONAL RELACIONADA																																				
<b>REQUISITOS INDISPENSABLES</b>																																								
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.																																								
<b>FORMACION REQUERIDA</b>																																								
<b>TIPO DE FORMACION</b>	Formal	<b>NIVEL EDUCATIVO</b>		Universitario																																				
<b>TITULO OBTENIDO</b>	Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Electrónica, Industrial, Telecomunicaciones o afines			<b>DISCIPLINA</b>	Administración de Empresas, Ingeniería Electrónica, Industrial, Telecomunicaciones o afines																																			
<b>CONOCIMIENTOS</b>	<b>CONOCIMIENTO INDISPENSABLE</b>				<b>Nivel Requerido %</b>																																			
	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																																			
	<b>CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)</b>				<b>Nivel Requerido %</b>																																			
Conocimiento en normativas y garantías legales				50																																				
<b>HABILIDADES</b>	<b>HABILIDADES</b>				<b>Nivel Requerido %</b>																																			
	Planeación y organización				100																																			
	Liderazgo				100																																			
	Comunicación asertiva				100																																			
	Pensamiento estratégico				100																																			
	Orientación a resultados				100																																			
	Adaptabilidad y flexibilidad				100																																			
	Tolerancia a la frustración (Resiliencia)				100																																			
	Control y seguimiento				100																																			
	Trabajo bajo presión				100																																			
<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b>				<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																																				
<b>PROPÓSITO DEL CARGO</b>																																								
<b>¿Qué Hace?</b>	Liderar y gestionar los procesos de soporte técnico, postventa y operaciones																																							
<b>¿Cómo lo hace?</b>	Asegurando altos niveles de satisfacción del cliente y cumplimiento de estándares de calidad																																							
<b>¿Para qué lo hace?</b>	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				
												Página: 1 de 4				
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

Código: GH-ADM-FO-53


Versión: 06

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 1 de 4

## DESCRIPCIÓN DE CARGO

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	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			

	<b>GESTIÓN HUMANA</b>		Código: GH-ADM-FO-53											
	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>		Versión: 06											
			Fecha Emisión: 01/09/2022											
		Página: 1 de 4												
<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	D	C
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>PROPÓSITO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>				<b>TIPO</b>							
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
Proveedores		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	O	
Comité extendido							M				E			
Reunión de directores							M				E			
Reunión de sedes					s						E			
Comité regional							M				E			
<b>CONVENCIONES:</b> 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														
<b>ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO</b>														
<b>NOMBRE:</b>			<b>No. DOCUMENTO:</b>											
<b>FECHA:</b>			<b>FIRMA:</b>											