

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06				
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4				
NOMBRE DEL CARGO:	JEFE PUNTOS POSTVENTA	UNIDAD ORGANIZACIONAL	POSTVENTA	NUMERO DE PUESTOS	1			
<b>CARACTERISTICAS GENERALES</b>								
AREA DE EXPERIENCIA	TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES /SERVICIO AL CLIENTE	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES		36				
<b>CARACTERISTICAS ADICIONALES</b>								
SECTOR INDUSTRIA	TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA		PROFESIONAL RELACIONADA				
<b>REQUISITOS INDISPENSABLES</b>								
Profesional en ingeniería electrónica, telecomunicaciones o afines con tres (3) años de experiencia en manejo de personal, procesos asociados a electrónica, comunicaciones y afines.								
<b>FORMACION REQUERIDA</b>								
TIPO DE FORMACION	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Universitario					
TITULO OBTENIDO	Profesional en ingeniería electrónica, telecomunicaciones o afines		DISCIPLINA	Ingeniería electrónica, Telecomunicaciones o afines				
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %				
	Tecnología			100				
	Paquete Office			100				
	Ley de protección de datos personales			100				
	Estatuto del consumidor Ley 1480			100				
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %				
Manejo de base de datos			90					
HABILIDADES	HABILIDADES			Nivel Requerido %				
	Dirección de equipos			100				
	Liderazgo			100				
	Solución de problemas			100				
	Toma de decisiones			100				
	Comunicación asertiva			100				
	Trabajo en equipo			100				
Planificación			100					
COMPETENCIAS TRANSVERSALES			Nivel competencia		Nivel Requerido			
			1	2	3	4	Valor porcentual	
			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?	Coordinar y gestionar de manera eficiente el proceso de atención y prestación de servicio técnico y atención al cliente en la región asignada.							
¿Cómo lo hace?	Garantizando el correcto desarrollo, optima gestión de recurso humano, análisis de la información y solución de problemas a nivel de servicio.							
¿Para qué lo hace?	Para asegurar el correcto desarrollo de las actividades conforme a los procedimientos y lineamientos indicados para dar el correcto proceso de atención y servicio en la región establecida.							

		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
1	Planear adecuadamente los insumos, personal y capacidad de planta para los puntos CAV	Desarrollar e implementar las actividades de proceso conforme a los lineamientos y metas de cumplimiento de la organización con apoyo del laboratorio en los casos que sea aplicable.		D							E	A	C
		Planificar el personal idóneo para los CAV		D							E	A	C
2	Realizar la gestión pertinente con el personal a cargo y los puntos o tiendas del cliente	Capacitar o retroalimentar al personal en cuanto a los procesos de servicio técnico		D							E		C
		Realizar visitas a los puntos, de acuerdo con la programación		D							E		C
		Asegurar las metas establecidas con los análisis de indicadores y estadísticas respectivas.		D							E		C
		Desarrollar mecanismos de control que permitan evaluar la producción en los puntos de atención de cada ciudad.		D							E		C
		Gestionar y solicitar de manera oportuna, los requerimientos del sitio de trabajo (condiciones e insumos) para el desarrollo eficaz del servicio.		D							E		C
		Gestionar de manera eficiente, las solicitudes de los clientes involucrados en el proceso, vía telefónica, correo electrónico o personal si se requiere.		D							E		C
3	Verificar el cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos por los clientes y la Compañía.	Hacer seguimiento y verificar que los puntos cumplan con los tiempos de servicio.		D							E		C
		Velar por el cumplimiento de los protocolos y procedimientos de los clientes y de la compañía.		D							E		C
		Velar por el cumplimiento de apertura y cierre de los puntos		D							E		C
		Hacer seguimiento del inventario		D							E		C
		Hacer seguimiento a las actividades del personal en los CAV y regional a cargo.		D							E		C
4	Generar y coordinar planes de acción y contingencia para la prestación de servicio técnico	Realizar planes de acción y contingencia para beneficio del cliente y de la compañía cuando se requiera.		D							E	A	C
		Coordinar el proceso de atención y prestación de servicio técnico y atención al cliente de la regional.		D							E		C
	Presentar los informes requeridos con estructura y criterios de análisis propios de su nivel de responsabilidad	Diseñar y presentar informes de los indicadores entregados por los aliados.		D							E		C

GESTIÓN AMBIENTAL	GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 3 de 4											
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		PERIODICIDAD							TIPO				
	RESPONSABILIDADES GENERALES		O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
	Establecer Directrices Estratégicas		Definir la política ambiental en alineación con los objetivos estratégicos de la organización.		D						E			
2	Recursos	Aprobar los objetivos, metas e indicadores ambientales.		D						E				
		Garantizar los recursos necesarios (humanos, técnicos y financieros) para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental (SGA).		D						E				
	Cumplimiento Legal y Normativo	Supervisar que la organización cumpla con las obligaciones legales y normativas aplicables en materia ambiental.		D						E				
		Fomentar una cultura de mejora continua y sostenibilidad ambiental.		D						E				
	Liderazgo y Compromiso	Integrar el SGA en los procesos estratégicos de la entidad.		D						E				
		Revisar y aprobar los informes de desempeño ambiental.		D						E				
	Evaluación y Mejora	Participar en las revisiones de dirección para asegurar la eficacia del SGA.		D						E				
		Procurar el cuidado integral de su salud		D						E				
	Responsabilidades de Seguridad y Salud en el trabajo	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				
		Asegurar el cumplimiento de la política y los objetivos del SGC por parte del personal a cargo.		D						E				
SGS	Capacitación y Sensibilización		Actuar como enlace entre el Responsable del SGC y los colaboradores, promoviendo una cultura de mejora continua.		D					E				
	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 Versión: 06						
	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>		Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 4 de 4						
	<b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>								
Garantizar la operación eficiente de los puntos postventa	Supervisar el cumplimiento de los procedimientos de atención al cliente, recepción de garantías, diagnósticos, reparaciones, cambios y devoluciones								
Asegurar la calidad y oportunidad del servicio	Gestionar recursos e inventarios								
Monitorear indicadores y elaborar reportes	Ser el enlace con las áreas centrales								
<b>DECISIONES</b>									
<b>A. POR SÍ MISMO</b>									
Ajustar turnos o redistribuir personal entre los puntos para cubrir necesidades operativas									
Autorizar la entrega inmediata de productos reparados o sustituciones cuando esté dentro de políticas establecidas									
Proponer y ejecutar acciones de formación para su equipo.									
<b>B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO</b>									
Aprobar cambios fuera de las políticas de garantía o reposiciones extraordinarias									
Modificar procedimientos establecidos a nivel corporativo									
Escalar casos legales o de reclamaciones que puedan implicar impacto financiero significativo o riesgo reputacional									
<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			D C		
Gerente de postventa		Reportar novedades, hallazgos e informes		S			D C		
Analistas del área		Entender las necesidades específicas		S			D C		
<b>B. EXTERNOS</b>		<b>TELEFONO CONTACTO</b>		<b>PROPÓSITO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIPO</b>			
				O D s Q M T S A E	D C				
Clientes		0		Entender necesidades específicas		M			C
<b>PARTICIPACIÓN EN COMITÉS</b>					<b>PERIODICIDAD</b>		<b>TIPO</b>		
NOMBRE DEL COMITÉ									O D s Q M T S A E
NA					S	T O			
<b>CONVENCIONES:</b> PERIODICIDAD: 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>						