

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53		
				versión: 06		
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 6		
NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR TÉCNICO	UNIDAD ORGANIZACIONAL	POSTVENTA	NUMERO DE PUESTOS 1		
CARACTERÍSTICAS GENERALES						
ÁREA DE EXPERIENCIA	SISTEMAS/TECNOLOGÍA/TELECOMUNICACIONES	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	24			
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES						
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA	RELACIONADA			
REQUISITOS INDISPENSABLES						
Tecnólogo o estudiante de últimos semestres de carreras profesionales como Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones o Sistemas, con dos (2) años de experiencia desarrollando actividades de reparación electrónica y de consumo, manejo de personal, cliente interno y externo.						
FORMACIÓN REQUERIDA						
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Tecnólogo			
TÍTULO OBTENIDO	Técnico o tecnólogo en electrónica, sistemas o telecomunicaciones	DISCIPLINA	Ingeniería electrónica/telecomunicaciones o afines			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %		
	ESD			100		
	Electrónica/ Sistemas			100		
	Paquete Office			100		
	Sistemas de información			100		
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %		
Estatuto del consumidor: Ley 1480 (aplicable al servicio)			90			
HABILIDADES	HABILIDADES			Nivel Requerido %		
	Análisis y síntesis de la información			100		
	Sentido de diligencia			100		
	Orientación al servicio			100		
	Planeación			100		
	Dirección de equipos			100		
	Liderazgo y gestión			100		
	Orientación a resultados			100		
Trabajo bajo presión			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
PROPÓSITO DEL CARGO						
¿Qué Hace?	Dirigir los procesos de servicio técnico encaminados al cumplimiento de los requerimientos dados por el cliente y la satisfacción del usuario final.					
¿Cómo lo hace?	Liderando, innovando, haciendo seguimiento y control de las actividades del laboratorio y del personal a cargo.					
¿Para qué lo hace?	Para cumplir con las condiciones establecidas en los ANS y brindar un apoyo al personal técnico y de los fabricantes en las situaciones que se presenten en el día a día de la operación.					

		GESTIÓN HUMANA							Código: GH-ADM-FO-53				
		DESCRIPCIÓN DE CARGO							Versión: 06				
							Fecha Emisión: 01/09/2022			Página: 2 de 6			
FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS	PERIODICIDAD							TIPO			
O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
1	Dirigir y apoyar de forma adecuada el personal en los procesos de reparación		Orientar al personal a cargo en temas de reparación y procedimientos propios del fabricante.							E			
			Generar controles de la productividad y oportunidad de mejora en el personal a cargo							E			
2	Ser canal de comunicación entre áreas de BackOffice del cliente y la operación.		Atender los requerimientos establecidos y acordados con el fabricante y clientes internos.							E			
			Validar y replicar en doble vía la información que el fabricante suministre y/o solicite en los casos que apliquen,(Notas de servicio, ISSUES, Nuevos productos)							E			
3	Apoyar las visitas y/o auditorías programadas por el fabricante.		Brindar la información necesaria para el desarrollo de la auditoría.							A			
4	Velar por mantener actualizada la información técnica y software del fabricante.		Velar por contar con las versiones de software actualizadas y autorizadas por el fabricante.								C		
			Solicitar al fabricante manuales e información técnica para retroalimentar al personal a cargo.								C		
5	Asegurar el uso adecuado de los elementos de protección ESD y herramientas asignadas en el laboratorio.		Controlar y verificar las herramientas e inventarios asignados al personal a cargo.							E			
			Asegurar que el personal técnico cumpla con el uso adecuado de los elementos de protección ESD							E			
6	Gestionar los requisitos mínimos para cumplir con el proceso de reparación de referencias nuevas que salen al mercado.		Velar por que el personal se encuentre capacitado para la reparación de nuevas referencias.								C		
			Solicitar información del nuevo modelo al fabricante (manuales, software y listado de partes).								C		
7	Presentar los informes requeridos, con estructura y criterios de análisis propios de su nivel de responsabilidad.		Diseñar y presentar informes sobre procesos y lineamientos que solicite el fabricante.								C		
		GESTIÓN HUMANA							Código: GH-ADM-FO-53				
		DESCRIPCIÓN DE CARGO							Versión: 06				
							Fecha Emisión: 01/09/2022			Página: 4 de 6			
RESPONSABILIDADES GENERALES		TAREAS	PERIODICIDAD							TIPO			
O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
G E S T I Ó N	Asegurar la Ejecución de Políticas		Verificar que las actividades de su área cumplian con los controles establecidos en el SGA.							E			
A M B I E N T A L	Capacitación y Sensibilización		Actuar como enlace entre el Responsable del SGA y los colaboradores, promoviendo una cultura ambiental en su equipo							E			
	Gestión de Aspectos Específicos		Supervisar los aspectos ambientales específicos de sus áreas, como la gestión de residuos, control de emisiones o ahorro energético.							E			
	Supervisión Local		Realizar inspecciones internas en sus áreas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora.							E			



CONTACTOS													
A. INTERNOS		PROPÓSITO	PERIODICIDAD							TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
Gerente de postventa/Jefe de Operaciones		Consultar decisiones que requieren aprobación	D						E		D		
Jefes de Operaciones		Revisar planes de acción		S					E				
B. EXTERNOS		TELÉFONO CONTACTO	PROPÓSITO	PERIODICIDAD							TIPO		
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A
Clientes		0	Brindar información del producto en proceso de servicio técnico	D					E				
Fabricantes		0	Tratar temas de reparación, registro en plataforma, cumplimiento de políticas de servicio técnico	D					E				
		GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06									
		DESCRIPCIÓN DE CARGO		Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 6 de 6									
		PARTICIPACIÓN EN COMITÉS											
NOMBRE DEL COMITÉ				PERIODICIDAD							TIPO		
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	T
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:									