

	GESTIÓN HUMANA				Código: GH-ADM-FO-53			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO				Versión: 06			
					Fecha Emisión: 01/09/2022			
				Página: 1 de 4				
NOMBRE DEL CARGO:	ASESOR TÉCNICO	UNIDAD ORGANIZACIONAL	POSTVENTA	NÚMERO DE PUESTOS	1			
CARACTERÍSTICAS GENERALES								
ÁREA DE EXPERIENCIA	SERVICIO AL CLIENTE	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES			6			
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES								
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA			LABORAL			
REQUISITOS INDISPENSABLES								
Bachiller o Técnico en carreras administrativas o afines, con experiencia de un (1) año en cargos relacionados a servicio al cliente, preferiblemente de empresas del sector comercial o Retail.								
FORMACIÓN REQUERIDA								
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO		Secundaria, Técnico				
TÍTULO OBTENIDO	Bachiller o Técnico en carreras administrativas o afines			DISCIPLINA	Administración o afines			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE				Nivel Requerido %			
	Paquete Office				90			
	Configuración de equipos móviles				90			
	Sistemas				90			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)				Nivel Requerido %			
HABILIDADES	Estatuto del consumidor				30			
	HABILIDADES				Nivel Requerido %			
	Orientación al servicio				90			
	Proactividad				90			
	Organización				90			
Persuasión				90				
COMPETENCIAS TRANSVERSALES				Nivel competencia				Nivel Requerido
				1	2	3	4	Valor porcentual
INNOVACIÓN				X				30
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X				30
ORIENTACIÓN AL SERVICIO				X				30
ORIENTACIÓN AL LOGRO				X				30
AMBIENTAL				X				30
PROPÓSITO DEL CARGO								
¿Qué Hace?	Ofrecer y dar solución a los clientes sobre problemas técnicos con los móviles.							
¿Cómo lo hace?	Asesorando en el proceso de diagnóstico en soporte de nivel 0 y actualización de software establecido por el fabricante.							
¿Para qué lo hace?	Para solucionar fallas de equipos móviles y asegurar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, confiabilidad en la marca y fidelización de los clientes.							

FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS	PERIODICIDAD							TIPO					
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C	
1	Brindar una óptima asesoría técnica a los clientes que se dirijan a los puntos Retail, tiendas SAMSUNG, CAV's o almacenes de cadena, asignados por el fabricante y/u operador, cumpliendo con los procedimientos e instructivos establecidos en la compañía y del fabricante y /u operador.	Atender las solicitudes de los clientes respecto a su teléfono celular, verificando la existencia de la falla presentada a través del diagnóstico inicial.		D							E				
		Asesorar a los clientes respecto al ingreso de equipos para la prestación de servicio de reparación.		D							E				
		Dar solución a las fallas de equipos móviles que se puedan solucionar con software de los clientes que se presenten en los puntos retail y/o tiendas.		D							E				
		Realizar el proceso de asesoría y solución inmediata en presencia del usuario para los casos en donde el nivel aplique, o direccionarlos a un punto autorizado para la reparación.		D							E				
		Verificar en los terminales móviles, daños por líquido, maltrato, uso de accesorios no originales, aplicando correctamente las políticas de garantía sin realizar el desensamble del equipo en los casos que aplique.		D							E	A			
2	Velar y hacer seguimiento al ingreso, préstamos (válido para los CAV) y salida de los equipos para el servicio técnico.	Diligenciar y verificar la existencia y veracidad de los documentos en los casos que aplique el formulario de ingreso a servicio técnico.		D							E	A			
		Realizar seguimiento a los casos escalados, prioritarios y de producto no conforme asegurando una respuesta oportuna y verificando el cumplimiento de las instrucciones emitidas.			s										C
		Recibir en el punto retail los equipos reparados del laboratorio principal, validando accesorios.			S						E				
		Gestionar la asignación de equipos de préstamo de acuerdo con los lineamientos operativos y legales que defina el operador.		D							E				
		Generar las planillas de los teléfonos que necesiten ser transportados y hacer seguimiento del envío.		D							E				
		Garantizar la información para recoger los equipos.		D											C
		Asegurar la existencia de soportes de la recepción y envío de los equipos a los diferentes lugares de origen y destino.		D							E				C
3	Custodiar el inventario y registrar los movimientos que se presenten en éste.	Mantener el control de los teléfonos del punto retail o tiendas.		D							E				
		Realizar inventario general al final de mes.					M				E				
		Mantener actualizado el sistema de inventarios, registrando adecuadamente cada uno de los movimientos.			S		M				E				
		Realizar la devolución de los teléfonos caducados a la oficina principal para liberar espacio y disminuir la cantidad de equipos bajo responsabilidad del punto retail o tienda.			S						E				
4	Mantener actualizado los sistemas de información de los fabricantes y de la compañía.	Asegurar que la información que se ingresa al sistema sirva de insumo para el proceso de reparación.		D							E				
		Ingresar el diagnóstico y acciones de reparación realizadas a cada uno de los dispositivos móviles revisados y/o reparados, garantizando la calidad y oportunidad de la información.		D							E				
		Realizar control de calidad o pre-verificación de los equipos y ordenar por consecutivo de la ODS, facilitando su ubicación para entregarlos a los usuarios.			S						E			C	
5	Garantizar la gestión oportuna de la documentación y facturación a enviar a la oficina principal.	Digitalizar las órdenes de servicio según, sea el caso para ser enviadas al archivo principal.		D							E				
		Legalizar las órdenes de servicio según sea el caso para ser enviadas al archivo principal.		D							E				
		Controlar la documentación asociada a los préstamos de equipo, así como, el control de la devolución del mismo a la bodega de las tiendas.		D							E				

<div></div>		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 ó n A m b i e n t a l	Cumplimiento de Políticas	Conocer y aplicar la política ambiental y los procedimientos del SGA.	D									E				
		Cumplir con los requisitos legales ambientales aplicables a sus actividades.	D										E			
	Participación Activa	Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGA.	D										E			
		Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGA.	D										E			
	Gestión de Residuos	Realizar la separación correcta de los residuos en los puntos ecológicos.	D										E			
		Minimizar la generación de residuos y promover su reciclaje.	D										E			
	Identificación de Impactos	Conocer los aspectos e impactos ambientales de sus actividades.	D										E			
		Reportar emergencias o contingencias ambientales detectadas.	D										E			
	Conservación y Mejora	Velar por la conservación de los recursos naturales.	D										E			
		Proponer acciones de mejora relacionadas con su área de trabajo.	D										E			
R e s p o n s a b i l i d a d e s	Responsabilidades de Seguridad 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			
		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			
		Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	D										E			
S G S	Cumplimiento de Políticas	Conocer y aplicar la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad	D									E				
		Cumplir con los requisitos legales aplicables a sus actividades.	D										E			
	Participación Activa	Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGC.	D									E				
	Conservación y Mejora	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	D									E				

	GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53														
			Versión: 06														
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Fecha Emisión: 01/09/2022														
			Página: 4 de 4														
RESPONSABILIDADES DEL CARGO																	
Hacer apertura y cierre del punto retail o tienda.						Organización y pulcritud del punto autorizado o tienda.											
Inventario de la tienda.						No recibir dinero de ninguna índole.											
Velar por los insumos electrónicos entregados para realizar las labores.																	
DECISIONES																	
A. POR SÍ MISMO																	
Enviar equipos al laboratorio.																	
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO																	
Aprobar traslados de equipos entre tiendas o puntos autorizados.																	
Aprobar devolución de equipos en tiendas o puntos autorizados.																	
Aprobar envío de casos especiales - válido para puntos retail y/o tiendas.																	
Aprobar permisos y cambios de horarios.																	
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		
Jefe Regional		Supervisar funciones y actividades			D										D		
Área de movilidad		Recibir equipos que llegan a las tiendas.			D							E					
B. EXTERNOS		TELÉFONO CONTACTO		PROPÓSITO		PERIODICIDAD								TIPO			
						O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
Clientes		0		Brindar asesoría para servicio técnico.			D							E			
Fabricante y/u Operador		0		Facturaciones, devoluciones de dinero, PQR's, trámites en general.			D							E			
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS																	
NOMBRE DEL COMITÉ				PERIODICIDAD								TIPO					
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
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:											