


	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Versión: 06			
			Fecha Emisión: 01/09/2022				
			Página: 1 de 4				
NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE JR DE POSTVENTA	UNIDAD ORGANIZACIONAL	POSTVENTA	NUMERO DE PUESTOS	1		
CARACTERISTICAS GENERALES							
AREA DE EXPERIENCIA	GERENCIA, LOGÍSTICA, DISTRIBUCIÓN, COMERCIAL Y VENTAS	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	24				
CARACTERISTICAS ADICIONALES							
SECTOR INDUSTRIA	TECNOLOGÍA/TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA	PROFESIONAL RELACIONADA				
REQUISITOS INDISPENSABLES							
Profesional en 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.							
FORMACION REQUERIDA							
TIPO DE FORMACION	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Universitario				
TITULO OBTENIDO	Profesional en Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones o afines		DISCIPLINA	Profesional en Ingeniería Electrónica, Industrial, Telecomunicaciones o afines			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %			
	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			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %			
	Finanzas: conocimiento básico			50			
HABILIDADES	HABILIDADES			Nivel Requerido %			
	Planeación y organización			100			
	Liderazgo			100			
	Comunicación asertiva			100			
	Pensamiento estratégico			100			
	Orientación a resultados			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?	Liderar y gestionar los procesos de soporte técnico, postventa y operaciones						
¿Cómo lo hace?	Asegurando altos niveles de satisfacción del cliente y cumplimiento de estándares de calidad						
¿Para qué lo hace?	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	Coordinar y optimizar los procesos operativos de postventa, garantizando tiempos de respuesta adecuados.		D								E					
		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	Actuar como punto de enlace entre la empresa, los clientes y los fabricantes.		E								E			C		
		Desarrollar estrategias para la fidelización de clientes a través de un servicio eficiente.		E								E			C		
		Coordinar con los fabricantes la resolución de problemas técnicos complejos.		E								E			C		

		GESTIÓN HUMANA	Código: GH-ADM-FO-53											
		DESCRIPCIÓN DE CARGO	Versión: 06											
			Fecha Emisión: 01/09/2022											
			Página: 1 de 4											
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			

	GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53											
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Versión: 06											
			Fecha Emisión: 01/09/2022											
Página: 1 de 4														
RESPONSABILIDADES DEL CARGO														
Administración de la operación diaria		Control de Calidad en la Atención al Cliente												
Planificación y Programación		Análisis de Indicadores y Reportes												
DECISIONES														
A. POR SÍ MISMO														
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. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO														
Cambios en la Estructura														
Establecimiento de Nuevas Estrategias de Servicio al Cliente														
Resolución de Problemas Críticos o Escalados por Clientes Importantes														
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
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. EXTERNOS		TELÉFONO CONTACTO	PROPÓSITO		PERIODICIDAD		TIPO							
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
Proveedores		0					M							C
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS														
NOMBRE DEL COMITÉ			PERIODICIDAD		TIPO									
			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			
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:									