


	<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>	JEFE PUNTOS POSTVENTA	<b>UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	POSTVENTA	<b>NUMERO DE PUESTOS</b>	1																																			
<b>CARACTERISTICAS GENERALES</b>																																								
<b>AREA DE EXPERIENCIA</b>	TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES /SERVICIO AL CLIENTE		<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 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>																																								
<b>TIPO DE FORMACION</b>	Formal		<b>NIVEL EDUCATIVO</b>	Universitario																																				
<b>TITULO OBTENIDO</b>	Profesional en ingeniería electrónica, telecomunicaciones o afines			<b>DISCIPLINA</b>	Ingeniería electrónica, Telecomunicaciones o afines																																			
<b>CONOCIMIENTOS</b>	<b>CONOCIMIENTO INDISPENSABLE</b>				<b>Nivel Requerido %</b>																																			
	Tecnología				100																																			
	Paquete Office				100																																			
	Ley de protección de datos personales				100																																			
	Estatuto del consumidor Ley 1480				100																																			
	<b>CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)</b>				<b>Nivel Requerido %</b>																																			
	Manejo de base de datos				90																																			
<b>HABILIDADES</b>	<b>HABILIDADES</b>				<b>Nivel Requerido %</b>																																			
	Dirección de equipos				100																																			
	Liderazgo				100																																			
	Solución de problemas				100																																			
	Toma de decisiones				100																																			
	Comunicación asertiva				100																																			
	Trabajo en equipo				100																																			
	Planificación				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>	Coordinar y gestionar de manera eficiente el proceso de atención y prestación de servicio técnico y atención al cliente en la región asignada.																																							
<b>¿Cómo lo hace?</b>	Garantizando el correcto desarrollo, optima gestión de recurso humano, análisis de la información y solución de problemas a nivel de servicio.																																							
<b>¿Para qué lo hace?</b>	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							
												Fecha Emisión: 01/09/2022							
										Página: 2 de 4									
FUNCIONES ESPECÍFICAS			TAREAS			PERIODICIDAD										TIPO			
						O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
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 HUMANA										Código: GH-ADM-FO-53									
		DESCRIPCIÓN DE CARGO										Versión: 06									
												Fecha Emisión: 01/09/2022									
										Página: 3 de 4											
RESPONSABILIDADES GENERALES												PERIODICIDAD						TIPO			
												O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A
G E S T I Ó N  A M B I E N T A L	Establecer Directrices Estratégicas	Definir la política ambiental en alineación con los objetivos estratégicos de la organización.		D									E								
		Aprobar los objetivos, metas e indicadores ambientales.		D									E								
	Recursos	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								
	Liderazgo y Compromiso	Fomentar una cultura de mejora continua y sostenibilidad ambiental.		D									E								
		Integrar el SGA en los procesos estratégicos de la entidad.		D									E								
	Evaluación y Mejora	Revisar y aprobar los informes de desempeño ambiental.		D									E								
		Participar en las revisiones de dirección para asegurar la eficacia del SGA.		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.		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>		<b>Código: GH-ADM-FO-53</b>											
	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>		<b>Versión: 06</b>											
			<b>Fecha Emisión: 01/09/2022</b>											
<b>Página: 4 de 4</b>														
<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	A	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>PROPÓSITO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>					<b>TIPO</b>						
<b>TELEFONO CONTACTO</b>			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
Clientes		0					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	
NA														
<b>CONVENCIONES:</b> <b>PERIODICIDAD:</b> 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>											