

	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 DE SERVICIOS DE CAMPO Y CONTACT CENTER	UNIDAD ORGANIZACIONAL	SERVICIOS DE CAMPO	NUMERO DE PUESTOS	1		
CARACTERISTICAS GENERALES							
AREA DE EXPERIENCIA	MANUFACTURA, TECNOLOGIA, TELECOMUNICACIONES		EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	24			
CARACTERISTICAS ADICIONALES							
SECTOR INDUSTRIA	TECNOLOGÍA/TELECOMUNICACIONES		TIPO EXPERIENCIA	PROFESIONAL RELACIONADA			
REQUISITOS INDISPENSABLES							
Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o afines, con experiencia de dos (2) años en actividades relacionadas a supervisión de personal en campo, construcción de estrategias de comunicación, elaboración de reportes e informes para clientes finales.							
FORMACION REQUERIDA							
TIPO DE FORMACION	Formal		NIVEL EDUCATIVO		Universitario		
TITULO OBTENIDO	Profesional en administración de empresas, ingeniería industrial o afines			DISCIPLINA	Administración/Ingeniería Industrial o afines		
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE				Nivel Requerido %		
	Gestión de procesos Contact Center y BPO				100		
	Excel				100		
	Administración de personal				100		
	Planeación y ejecución de proyectos				100		
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)				Nivel Requerido %		
	Administración de BBDD (Access)				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?	Direccionar eficazmente las actividades de comunicación, según los requerimientos de las operaciones						
¿Cómo lo hace?	Generando estrategias, liderando el equipo de trabajo y facilitando los recursos necesarios para su ejecución						
¿Para qué lo hace?	Con el fin de incrementar los niveles de contractibilidad y efectividad de las bases a cargo, cumpliendo los niveles de recuperación y compromisos contractuales con los clientes y la operación.						



## GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53


Versión: 06


Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 2 de 4

### DESCRIPCIÓN DE CARGO

FUNCIONES ESPECÍFICAS			TAREAS	PERIODICIDAD								TIPO			
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
1	Planear la operación de servicios de campo	Proyectar los recursos que se requieren para operar.					M						A		
		Proyectar la necesidad de personal nuevo.					M						A		
		Realizar la programación de turnos del personal					M						A		
2	Ejecutar las actividades de las operaciones	Verificar que el proceso se realice, según lo establecido.		D								E			
		Reportar el resultado de la Operación.		D								E			
		Garantizar la ejecución de las actividades diarias, controlando los indicadores de la Operación.		D								E			
3	Verificar las actividades de la operación	Realizar control sobre los ANS contractuales y de la Operación.		D											C
		Generar informes de resultados para cliente interno como externo.		D											C
		Garantizar el cumplimiento de indicadores internos de la Compañía		D											C
4	Realizar seguimiento a los resultados de la operación	Generar planes de mejora acorde con los resultados obtenidos					M								C
		Realizar seguimiento de los resultados individuales del personal a cargo.					M								C
		Realizar seguimiento al cumplimiento del presupuesto del área.					M								C
5	Presentar los informes requeridos que encaminen planes de acción, mejoramiento y toma de decisiones	Elaborar el informe de cascada.					M					E			
		Elaborar y presentar reportes de recuperación de equipos.					M					E			
6	Dirigir y generar estrategias para la recuperación de equipos	Generar plan de recuperación.					M					E			
		Generar y ejecutar los planes de acción, planeando actividades y ajustando estrategias de recuperación con el fin de mejorar la productividad					M					E			
		Realizar comité para seguimiento del proceso.					M					E			
7	Cumplir con el presupuesto asignado por la compañía	Dimensionar el personal requerido para cumplir con las metas de recuperación de equipos.					M								C
		Garantizar que el personal cumpla con sus metas de recuperación					M								C
		Evaluar el cumplimiento de metas frente a lo presupuestado y solicitar la incorporación de nuevo personal por necesidades del servicio.					M								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	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				

	<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: 1 de 4</b>														
<b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>														
Administración de la operación diaria		Control de Calidad en la Atención al Cliente:												
Planificación y Programación de Servicios de Campo		Análisis de Indicadores y Reportes												
<b>DECISIONES</b>														
<b>A. POR SÍ MISMO</b>														
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>B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO</b>														
Cambios en la Estructura del Contact Center o del Equipo de Campo														
Establecimiento de Nuevas Estrategias de Servicio al Cliente														
Resolución de Problemas Críticos o Escalados por Clientes Importantes														
<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
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>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	A	D	C
Proveedores	0	Realizar consultas					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	
Comité extendido							M				E			
Reunión de directores							M				E			
Reunión de sedes					s						E			
Comité regional							M				E			
<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>									