

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53		
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 3		
NOMBRE DEL CARGO:	ANALISTA ADMINISTRATIVO	UNIDAD ORGANIZACIONAL	SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y SERVICIOS DE CAMPO	NÚMERO DE PUESTOS 1		
CARACTERÍSTICAS GENERALES						
ÁREA DE EXPERIENCIA	DISTRIBUCIÓN/ADMINISTRATIVO	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES		24		
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES						
SECTOR INDUSTRIA	TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍA, MANUFACTURA	TIPO EXPERIENCIA		PROFESIONAL RELACIONADA		
REQUISITOS INDISPENSABLES						
Técnico, Tecnólogo o estudiante de 5º semestre en adelante de carreras administrativas o ingenierías afines con experiencia en manejo de sistemas de información consolidación de datos, análisis y presentación de informes.						
FORMACIÓN REQUERIDA						
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Tecnólogo/Universitario			
TÍTULO OBTENIDO	Técnico, Tecnólogo o estudiante de 5º semestre en adelante de carreras administrativas o ingenierías afines		DISCIPLINA	Administración		
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %		
	Excel			90		
	Procesos administrativos: control documental, órdenes de trabajo			90		
	Sistemas de gestión de información			90		
	Redacción de informes y habilidades básicas de análisis de datos			90		
	Conocimiento básico en logística operativa o soporte de campo			90		
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %		
HABILIDADES	Familiaridad con indicadores de servicio al cliente			50		
	HABILIDADES			Nivel Requerido %		
	Organización y planeación			90		
	Atención al detalle y precisión			90		
	Trabajar bajo presión			90		
	Capacidad de análisis y solución de problemas			90		
	Orientación al resultado			90		
Trabajo en equipo			90			
COMPETENCIAS TRANSVERSALES		Nivel competencia		Nivel Requerido		
		1	2	3	4	Valor porcentual
		INNOVACIÓN		X		50
		PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN		X		50
		ORIENTACIÓN AL SERVICIO		X		50
		ORIENTACIÓN AL LOGRO		X		50
AMBIENTAL		X		50		
PROPÓSITO DEL CARGO						
¿Qué Hace?	Apoyar la gestión operativa, documental y logística del área de Servicios de Campo y del Contact Center, asegurando el flujo eficiente de procesos, el cumplimiento de los estándares internos y el soporte administrativo requerido por los equipos.					
¿Cómo lo hace?	Mediante la organización de información, análisis de datos, seguimiento de procesos y soporte en tareas administrativas clave.					
¿Para qué lo hace?	Para contribuir al correcto funcionamiento de la operación, facilitar la toma de decisiones y garantizar la eficiencia y continuidad del servicio al cliente y del soporte en campo.					

WODEN'		GESTIÓN HUMANA									Código: GH-ADM-FO-53											
		DESCRIPCIÓN DE CARGO									Versión: 06											
											Fecha Emisión: 01/09/2022											
FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS									PERIODICIDAD		TIPO									
											O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
1	Extraer, consolidar y suministrar información, según requerimientos	Apoyar en las actividades del personal de campo y agentes del contact center.									D								E			
		Realizar seguimiento a órdenes de servicio, reportes técnicos y cumplimiento de visitas.									D								E			C
		Gestionar la documentación operativa: formatos, soportes, informes de servicio, contratos, etc.									D								E			C
		Controlar y actualizar bases de datos de atención, visitas, solicitudes y demás indicadores del área.									D								E			C
		Apoyar la facturación y revisión de servicios prestados por terceros o contratistas.									D								E	A		
		Gestionar requerimientos administrativos									D								E	A		
		Apoyar la elaboración de informes mensuales o semanales con datos operativos y administrativos.									D								E	A		
		Canalizar y hacer seguimiento a solicitudes internas del área									D								E	A		
		Cumplir con los tiempos de entrega establecidos para reportes, seguimientos y controles.									D								E			C
2	Registrar y hacer seguimiento a las órdenes de servicio	Verifica que cada orden sea diligenciada correctamente, tenga el soporte necesario y cumpla con los tiempos establecidos.									D								E			
		Recoge la información enviada por los técnicos en campo, revisa que esté completa (firmas, fotos, diagnósticos, soluciones) y la archiva según los protocolos.									D								E	A		
		Apoya la programación de visitas técnicas y verifica que se cierran adecuadamente los casos en las plataformas de seguimiento.									D								E			C
		Apoyar auditorías internas o externas relacionadas con la operación									D								E			C
		Consolida indicadores clave como visitas atendidas, casos abiertos/cerrados, nivel de cumplimiento, fallas recurrentes, entre otros.									D								E	A		

	GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO								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
Gestión Ambiental	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		
		Participar en simulacros de emergencias y otras iniciativas ambientales.		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		
Responsabilidades de Seguridad en el Trabajo	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		
SGS	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		
SGS	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																	
Garantizar la integridad y disponibilidad de la información administrativa del área.				Mantener organizada y actualizada la documentación de soporte del área.														
DECISIONES																		
A. POR SÍ MISMO																		
Priorización de tareas administrativas del día a día según urgencias o requerimientos operativos.																		
Corrección de errores de digitación, consolidación o interpretación en reportes internos.																		
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO																		
Cambios en los procesos administrativos establecidos.																		
Generación y envío de reportes estratégicos a instancias superiores o externos.																		
Asignación o redistribución de recursos o personal de campo/contact center.																		
CONDICIONES DEL CARGO																		
Para información sobre riesgos, por favor 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	
Gerente del área			Autorizar novedades y otras actividades del área				D											C
Coordinadores del área			Autorizar novedades y otras actividades del área				D											C
B. EXTERNOS		TELÉFONO CONTACTO		PROPÓSITO			PERIODICIDAD							TIPO				
							O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
Proveedores		0		Entregar resultados del proceso y/o solicitar información sobre las desviaciones en las BBDD							M				E			
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS																		
NOMBRE DEL COMITÉ								PERIODICIDAD							TIPO			
								O	D	s	Q	M	T	S	A	E	T	O
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:												