

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53			
				Versión: 06			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4			
NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR DE SERVICIOS DE CAMPO	UNIDAD ORGANIZACIONAL	SERVICIOS DE CAMPO Y CONTACT CENTER	NÚMERO DE PUESTOS 1			
CARACTERÍSTICAS GENERALES							
ÁREA DE EXPERIENCIA	CALL CENTER/TELEMERCADEO, PRODUCCIÓN/PROCESOS	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	24				
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES							
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA	RELACIONADA				
REQUISITOS INDISPENSABLES							
Técnico, Tecnólogo o estudiante universitario de 5º semestre en adelante en carreras administrativas o afines, con experiencia de dos (2) años en actividades relacionadas a manejo de personal de campo y/o call center con conocimiento en labores administrativas							
FORMACIÓN REQUERIDA							
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Técnólogo				
TÍTULO OBTENIDO	Técnico, Tecnólogo o estudiante universitario de 5º semestre en adelante en carreras administrativas o afines		DISCIPLINA	Administración de Empresas o afines			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %			
	Paquete Office			100			
	Procesos logísticos			100			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %			
	Administración de BBDD (Access)			50			
	Sistemas de control de campo			50			
	Sistemas de contact center			50			
HABILIDADES	HABILIDADES			Nivel Requerido %			
	Solución de problemas			100			
	Liderazgo y Gestión			100			
	Capacidad de análisis y síntesis			100			
	Planificación			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?	Garantizar la coordinación de actividades administrativas y operativas.						
¿Cómo lo hace?	Ejerciendo control sobre los procesos y recursos a cargo						
¿Para qué lo hace?	Para asegurar el cumplimiento de metas						

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 Coordinar el personal a cargo y velar por que las funciones sean desarrolladas de manera óptima (De acuerdo a la ciudad)	Capacitar al personal que ingresa nuevo a la operación.				D				E			C
	Cargar tareas al sistema.				D				E			C
	Asignar zonas y rutas a los Agentes de Campo.				D				E			C
	Dar apoyo a personal frente al manejo de los aplicativos.				D				E			C
	Realizar seguimiento del personal a cargo para verificar metas individuales.				D				E			C
2 Estructurar la gestión del proyecto asignado (De acuerdo a la ciudad)	Mantener actualizada la información correspondiente a los clientes.				D				E			C
	Analizar la información disponible y los resultados del proceso para toma de decisiones.				D				E			C
	Enviar novedades y ajustes para crear las ordenes de trabajo.				D				E			C
	Gestionar y distribuir las tareas al equipo de trabajo.				D				E			C
	Consolidar la información de los aplicativos.				D				E			C
3 Validar la ejecución de las actividades programadas (De acuerdo a la ciudad)	Tomar decisiones para la mejora del proceso, basados en la información disponible.				D				E			C
	Consolidar, analizar la información y presentar informes.				D				E			C
	Revisar los resultados del proceso en los sistemas				D				E			C
4 Cumplimiento de metas y presentación de informes (De acuerdo a la ciudad)	Realizar informes de gestión sobre los resultados y la productividad del proyecto				D				E			C
	Mantener al día los indicadores internos y externos.				D				E			C
	Consolidar y asegurar el cumplimiento de las metas y los indicadores previstos para el proyecto.				D				E			C

	GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53																			
									Versión: 06																			
									Fecha Emisión: 01/09/2022																			
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	<p>Asegurar la Ejecución de Políticas</p> <p>Capacitación y Sensibilización</p> <p>Gestión de Aspectos Específicos</p> <p>Supervisión Local</p>								Verificar que las actividades de su área cumplan con los controles establecidos en el SGA.	D							E											
2	Responsabilidades de Seguridad y Salud en el trabajo								Actuar como enlace entre el Responsable del SGA y los colaboradores, promoviendo una cultura ambiental en su equipo	D							E											
									Supervisar los aspectos ambientales específicos de sus áreas, como la gestión de residuos, control de emisiones o ahorro energético.	D							E											
									Realizar inspecciones internas en sus áreas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora.	D							E											
									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	<p>Asegurar la Ejecución de Políticas</p> <p>Capacitación y Sensibilización</p> <p>Gestión de riesgos y oportunidades</p> <p>Supervisión Local</p>								Asegurar el cumplimiento de la política y los objetivos del SGC por parte del personal a cargo.	D							E											
Actuar como enlace entre el Responsable del SGC y los colaboradores, promoviendo una cultura de mejora continua.																												
Determinar los riesgos y oportunidades para el proceso estableciendo los controles y medidas de intervención necesarias.									D							E												
Realizar inspecciones internas en sus áreas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora.									D							E												

	GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53												
			Versión: 06												
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Fecha Emisión: 01/09/2022												
RESPONSABILIDADES DEL CARGO															
Cumplimiento de los lineamientos pactados con el fabricante	Garantizar el cumplimiento de funciones, actividades y productividad del equipo a cargo.														
Cumplimiento en la entrega de los informes.	Dar cumplimiento a los lineamientos de la organización.														
DECISIONES															
A. POR SÍ MISMO															
Distribución de rutas y bases de datos															
Ejecutar movimientos de horarios del personal a cargo															
Generar estrategias de rutas para aumentar la recuperación															
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO															
Aumento de planta.															
Solicitar aval para el envío de información que modifique los ANS establecidos contractualmente															
Validar con anterioridad los reportes a enviar al cliente que contengan datos estadísticos y de productividad															
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	
Gerente de Servicios de Campo y Contact Center		Guia planes de mejora para la recuperación		D								E			
Agente de Campo		Brindar asesoría y apoyo en la gestión		D								E			
Analista Admanistrativo		Apoyar la gestión de recuperación en otros ciudades		D								E			
B. EXTERNOS		TELEFONO CONTACTO	PROPÓSITO	PERIODICIDAD		TIPO									
		0	Brindar soluciones a las dudas o inquietudes que se presenten	O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
Clientes					D							E			
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS															
NOMBRE DEL COMITÉ			PERIODICIDAD		TIPO										
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	T	O	
NA															
CONVENCIONES: PERIODICIDAD: O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - Semestral - A = Anual					TIPO: E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control					\$ =					
ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO															
NOMBRE:			No. DOCUMENTO:												
FECHA:			FIRMA:												