

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4				
	DESCRIPCIÓN DE CARGO							
NOMBRE DEL CARGO:	ANALISTA DE PROCESOS	UNIDAD ORGANIZACIONAL	SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y SERVICIOS DE CAMPO	NÚMERO DE PUESTOS	1			
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>								
ÁREA DE EXPERIENCIA	RECURSOS HUMANOS Y ADMÓN. DE PERSONAL		EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	24				
<b>CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>								
SECTOR INDUSTRIA	TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍA, MANUFACTURA		TIPO EXPERIENCIA	PROFESIONAL RELACIONADA				
<b>REQUISITOS INDISPENSABLES</b>								
<p>Técnico o Tecnólogo en Procesos Productivos, Industriales, Administrativas o estudiante de 8º semestre de carreras profesionales como Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o Ingeniería Administrativa, con un (1) año de experiencia en cargos relacionados con gestión de calidad y manejo de procesos, debe tener conocimientos en tiempos y movimientos, manejo de AutoCAD y balanceo de líneas de producción, preferiblemente en empresas de Producción o Remanufactura.</p>								
<b>FORMACIÓN REQUERIDA</b>								
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Técnico/Tecnólogo/Universitario					
TÍTULO OBTENIDO	Tecnólogo o Profesional en carreras Técnico o Tecnólogo en Procesos Productivos, Industriales, Administrativas o estudiante de 8º semestre de carreras profesionales como Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o Ingeniería Administrativa			DISCIPLINA	Administración de empresas - Ingeniería Industrial			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE				Nivel Requerido %			
	Paquete Office (Excel, Poder Point)				90			
	Tiempos y movimientos				90			
	Balanceo de líneas de producción				90			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)				Nivel Requerido %			
	ISO 9001, 14001 45001				50			
	SAP				50			
HABILIDADES	HABILIDADES				Nivel Requerido %			
	Comunicación asertiva				90			
	Pensamiento crítico				90			
	Adaptación al cambio				90			
	Persuasión				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			
<b>PROPÓSITO DEL CARGO</b>								
¿Qué Hace?	Diagnosticar y rediseñar procesos de la organización							
¿Cómo lo hace?	Analizando las entradas, salidas, recursos y responsables de la operación.							
¿Para qué lo hace?	Para optimizar recursos, reducir costos y generar eficiencia en los procesos.							



## 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 Diagnosticar procesos de la compañía	Generar actas de cierre y aprobación.		D							E			
	Diseñar presentación final del diagnóstico.		D							E			
	Analizar distribución de puestos de trabajo		D							E			
	Hacer levantamiento de los cargos que intervienen en los procesos		D							E			
	Identificar y analizar oportunidades de mejora		D							E			
	Realizar diagrama de flujo del proceso actual		D							E			
	Realizar entrevistas con los responsables de los procesos.		D							E			
2 Rediseñar procesos de la organización	Elaborar propuesta de distribución de puestos de trabajo.		D							E			
	Hacer descripción de requisitos (comerciales, de la operación, del cliente, etc.) para el mejoramiento de procesos.		D							E			
	Hacer propuesta del rediseño del proceso.		D							E			
	Analizar oportunidades de mejora según diagnóstico.		D							E			
3 Apoyar y hacer seguimiento a la ejecución de las implementaciones	Solicitar y hacer seguimiento de las acciones correctivas.		D							E			
	Medir impacto de las mejoras ejecutadas por medio de indicadores		D							E			
	Apoyar el diseño de las presentaciones de las capacitaciones.		D							E			
	Apoyar las capacitaciones sobre las implementaciones propuestas		D							E			
	Hacer controles de la ejecución de las actividades.		D							E			
	Hacer seguimiento para el cumplimiento de las actividades.		D							E			
	Generar planes de trabajo para la materialización de los planes de mejora		D							E			
4 Presentar los informes requeridos, con estructura y criterios de análisis propios de su nivel de responsabilidad	Diseñar informe del área de procesos para los Comités extendidos		D							E			
	Diseñar informe avance de proyecto		D							E			
5 Analizar y diseñar plan de propuesta o mejoramiento de los proyectos de innovación	Realizar mediciones de tiempos		D							E			
	Hacer seguimiento a las actividades según el plan.		D							E			
	Elaborar propuesta del análisis realizado		D							E			
	Analizar información, costo beneficio y recursos del proyecto de innovación		D							E			
6 Apoyar la mejora continua del SIG de la compañía	Hacer seguimiento a los indicadores según Balance Scored Card.		D							E			
	Asegurar la correcta ejecución según el procedimiento a seguir.		D							E			
	Actualizar la documentación del SIG		D							E			



## GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

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		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		
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

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 4 de 4

**RESPONSABILIDADES**

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.

**B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO**

Cambios en los procesos administrativos establecidos.

**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

Brindar asesoría y apoyo

				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:**