


	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 %			
	Familiaridad con indicadores de servicio al cliente				50			
HABILIDADES	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.							

<div></div>		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 cierren 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		

<div></div>		GESTIÓN HUMANA										Código: GH-ADM-FO-53					
		DESCRIPCIÓN DE CARGO										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	C	
G e s t i ó n A m b i e n t a l	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			
R e s p o n s a b i l i d a d e s	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			
S G S	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																			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Versión: 06																			
			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:															