

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06	
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			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
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			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO								Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 2 de 4			
FUNCIONES ESPECÍFICAS	TAREAS	PERIODICIDAD							TIPO			
		O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
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

Versión: 0

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 3 de 4

DESCRIPCIÓN DE CARGO

RESPONSABILIDADES GENERALES		VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD							TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
GESTIÓN AMBIENTAL	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		
SGS	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		

	GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06										
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4										
	RESPONSABILIDADES DEL CARGO												
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												
DECISIONES													
A. POR SÍ MISMO													
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. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO													
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													
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	
			S									D	C
Presidente	Reportar novedades, hallazgos e informes												
Gerentes de áreas y regionales	Entender las necesidades específicas												
Auxiliares de área	Realizar seguimiento a las labores												
Analistas de área	Realizar seguimiento a las labores												
Departamento de finanzas	Coordinar y gestionar el presupuesto												
B. EXTERNOS		TELEFONO CONTACTO	PERIODICIDAD							TIPO			
O	D		s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C	
Proveedores	0	Realizar consultas											
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS													
NOMBRE DEL COMITÉ			PERIODICIDAD							TIPO			
O	D	s	Q	M	T	S	A	E	T	O			
				M				E					
Comité extendido													
Reunión de directores				M				E					
Reunión de sedes			S					E					
Comité regional				M				E					
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:										