

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53	
				Versión: 06	
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Fecha Emisión: 01/09/2022	
NOMBRE DEL CARGO:	AGENTE DE SOPORTE TÉCNICO	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y SERVICIOS DE CAMPO	NÚMERO DE PUESTOS	1
CARACTERÍSTICAS GENERALES					
AREA DE EXPERIENCIA	CONTACT CENTER/SISTEMAS/TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES		6 MESES	
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES					
SECTOR INDUSTRIA	TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍA	TIPO EXPERIENCIA		RELACIONADA	
REQUISITOS INDISPENSABLES					
Técnico o Tecnólogo en Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o carreras afines, con experiencia de seis (6) meses en Contact Center.					
FORMACIÓN REQUERIDA					
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Técnico/Tecnólogo		
TÍTULO OBTENIDO	Técnico o Tecnólogo en Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o carreras afines		DISCIPLINA	Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y afines	
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %	
	Paquete Office			90	
	Componentes de Motherboard y router			90	
	Sistemas de información de Contact Centers			90	
	Plataforma en Windows todas las versiones			90	
	Curso Ratatype			90	
	Hardware en equipos de cómputo			90	
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %	
HABILIDADES	Reparación y Mantenimiento de computo			70	
	Certificaciones ITIL			50	
	HABILIDADES			Nivel Requerido %	
	Comunicación asertiva			90	
	Persuasión			90	
	Dinamismo			90	
PROPOSITO DEL CARGO					
¿Qué Hace?	Brindar soporte nivel 0 y 1 a clientes de cómputo, celulares, componentes electrónicos, periféricos y atender consultas de información general de la marca				
¿Cómo lo hace?	Registrando la llamada, la casuística y solución en la plataforma del proyecto				
¿Para qué lo hace?	Para satisfacer las necesidades técnicas o de software de los equipos informáticos y cumplir con los ANS contractuales				

		GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53						
		DESCRIPCIÓN DE CARGO								Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 3						
FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS	PERIODICIDAD										TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
1	Contactar y/o atender llamadas de los suscriptores de los proyectos asignados	Atender las llamadas provenientes de Inbound, correo y/o chat		D							E					
		Brindar soporte nivel 0 y 1 a los clientes a base de datos asignada		D							E					
		Diligenciar las novedades de llamada en la plataforma del proyecto (el mismo dia)		D							E					
		Consultar seriales de equipos de los proyectos ligados para brindar mejor solución a los clientes		D							E	A				
		Enviar y confirmar gestión de guías a los clientes		D							E					
2	Realizar escalamiento con el jefe inmediato, cuando sea requerido	Consultar con el jefe inmediato, dudas y/o inquietudes que no se puedan solucionar	O								E					
		Realizar seguimiento al escalamiento y dar pronta solución a los clientes	O								E					

		GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53					
		DESCRIPCIÓN DE CARGO								Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 3					
RESPONSABILIDADES GENERALES		TAREAS	PERIODICIDAD								TIPO				
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C	
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				
SGS	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 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 3				
	DESCRIPCIÓN DE CARGO												
	RESPONSABILIDADES												
Registrar las interacciones en el sistema de la marca y brindar el soporte técnico adecuado para clientes de Norte America													
DECISIONES													
A. POR SÍ MISMO													
Realizar escalamientos cuando sea requerido													
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO													
Decisiones que cambien el proceso establecido o que puedan afectar el cliente o el proceso de soporte técnico													
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	TELÉFONO CONTACTO	PROPÓSITO	PERIODICIDAD								TIPO		
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
Coordinador de Servicios de Contact Center	0	Supervisar y direccionar actividades		D								D C	
B. EXTERNOS	TELÉFONO CONTACTO	PROPÓSITO	PERIODICIDAD								TIPO		
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
Clientes, suscriptores y/o usuarios finales	0	Brindar apoyo técnico nivel 0 o 1 o consultas de información general		D						E			
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS													
NOMBRE DEL COMITÉ			PERIODICIDAD								TIPO		
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
NA													
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 TIPO: E= Estratégico T: Táctico O: Operativo													
ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO													
NOMBRE:					No. DOCUMENTO:								
FECHA:					FIRMA:								