

| | | | | | |
|--|--|--------------------------------|---|--|------------------|
|  | GESTIÓN HUMANA | | | Código: GH-ADM-FO-53 | |
| | DESCRIPCIÓN DE CARGO | | | Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4 | |
| NOMBRE DEL CARGO: | AGENTE CALL CENTER | UNIDAD ORGANIZACIONAL | DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y SERVICIOS DE CAMPO | NÚMERO DE PUESTOS 1 | |
| CARACTERÍSTICAS GENERALES | | | | | |
| ÁREA DE EXPERIENCIA | CALL CENTER | EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES | | 12 | |
| CARACTERÍSTICAS ADICIONALES | | | | | |
| SECTOR INDUSTRIA | OTROS | TIPO EXPERIENCIA | | LABORAL | |
| REQUISITOS INDISPENSABLES | | | | | |
| Bachiller o Técnico en carreras administrativas o afines con un (1) año de experiencia en actividades relacionadas a servicio al cliente, en Call Centers o campañas de empresas relacionadas al sector de la tecnología o telecomunicaciones. | | | | | |
| FORMACIÓN REQUERIDA | | | | | |
| TIPO DE FORMACIÓN | Formal | NIVEL EDUCATIVO | | TÉCNICO | |
| TÍTULO OBTENIDO | TÉCNICO | | DISCIPLINA | N/A | |
| CONOCIMIENTOS | CONOCIMIENTO INDISPENSABLE | | | Nivel Requerido % | |
| | Manejo de herramientas ofimáticas | | | 100 | |
| HABILIDADES | CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE) | | | Nivel Requerido % | |
| | Excel (Nivel básico) | | | 50 | |
| | HABILIDADES | | | Nivel Requerido % | |
| | Servicio al cliente | | | 100 | |
| | Comunicación asertiva | | | 100 | |
| | Persuasión | | | 100 | |
| | Empatía | | | 100 | |
| | COMPETENCIAS TRANSVERSALES | | Nivel competencia | | Nivel Requerido |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | Valor porcentual |
| INNOVACIÓN | X | | | | 30 |
| PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN | X | | | | 30 |
| ORIENTACIÓN AL SERVICIO | X | | | | 30 |
| ORIENTACIÓN AL LOGRO | X | | | | 30 |
| AMBIENTAL | X | | | | 30 |
| PROPÓSITO DEL CARGO | | | | | |
| ¿Qué Hace? | Programar visitas vía telefónica (Outbound e Inbound), correo electrónico y WhatsApp para la recuperación de equipos electrónicos. | | | | |
| ¿Cómo lo hace? | Contactando a los clientes suscriptores, según base de datos | | | | |
| ¿Para qué lo hace? | Para que entreguen los equipos en las horas y fechas acordadas. | | | | |

|  | GESTIÓN HUMANA | | | | | | | | Código: GH-ADM-FO-53 | | | |
|---|---|---|--------|---|---|---|--------------|---|---------------------------|------|---|---|
| | | | | | | | | | Versión: 06 | | | |
| | DESCRIPCIÓN DE CARGO | | | | | | | | Fecha Emisión: 01/09/2022 | | | |
| 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 | Manejar ruteros en internet con el fin de confirmar y ubicar mejor la dirección de los suscriptores. | | | | | | | | D | | | E |
| | Generar ruta de visitas a los Agentes de Campo. | | | | | | | | D | | | E |
| | Enviar y confirmar envío de guías a los clientes. | | | | | | | | D | | | E |
| | Agendar citas acordes a disponibilidad del usuario final. | | | | | | | | D | | | E |
| | Diligenciar las novedades de llamadas en sistemas de información. | | | | | | | | D | | | E |
| 2 Prestar un servicio especializado (Torre de control), según indicaciones del Jefe inmediato | Atender las llamadas provenientes de Inbound del cliente | | | | | | | | D | | | E |
| | Generar el cierre administrativo en sistemas del cliente | | | | | | | | D | | | E |
| | Estructurar la base de datos de clientes para la recuperación de equipos. | | | | | | | | D | | | E |
| | Actualizar la base de recuperación con la información otorgada por los agentes de campo. | | | | | | | | D | | | E |
| | Validar información enviada por parte de los clientes (solicitudes, quejas, inquietudes, etc.). | | | | | | | | D | | | E |
| | Cargar tareas en el sistema de georreferenciación de los agentes de campo. | | | | | | | | D | | | E |
| | Brindar soporte a los agentes de campo que presenten novedades fuera de lo programado y estipulado en las visitas. | | | | | | | | D | | | E |
| | Organizar e ingresar comprobantes de visitas, serialización, entre otros, a las diferentes bases, validando el estado y haciendo los cruces necesarios. | | | | | | | | D | | | E |
| | Asignar visitas para los agentes de campo correspondientes a la gestión de ANS. | | | | | | | | D | | | E |
| | Validar usuarios que presenten algún caso en particular para gestión. | | | | | | | | D | | | E |
| | Mantener la base de visita actualizada para realizar la gestión correspondiente (ejecutadas como no exitosas). | | | | | | | | D | | | E |
| | Tener datos al día para el cargue de rutas y visitas. | | | | | | | | D | | | E |
| | Identificar la gestión de las llamadas inbound y outbound para actualizarlas y descargarlas | | | | | | | | D | | | E |
| | Identificar la gestión de las llamadas inbound y outbound para actualizarlas y descargarlas | | | | | | | | D | | | E |



GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

DESCRIPCIÓN DE CARGO

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 3 de 4

| WODEN | | GESTIÓN HUMANA | | | | | | | | Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06 | | | | | |
|--|--|---|--|--------------|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|
| | | DESCRIPCIÓN DE CARGO | | | | | | | | 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 o 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 | | | |
| S G 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 | | | |
| | | Conocer y aplicar la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad | | D | | | | | | | | E | | | |
| S G S | Cumplimiento de Políticas | Cumplir con los requisitos legales aplicables a sus actividades. | | D | | | | | | | | E | | | |
| | | 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

DESCRIPCIÓN DE CARGO

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 3 de 3

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Mantener las áreas limpias y marcadas según material entregado

Cuidado de los insumos, accesorios, herramientas y EPP's a cargo

Cumplir y contribuir con los ANS establecidos en el proceso

Velar por el buen manejo del material disponible

DECISIONES

A. POR SÍ MISMO

Efectividad en la información recibida por el cliente sea exacta

Únicamente las específicas con el cargo y relacionadas a cada procedimiento

B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO

Decisiones que cambien el proceso establecido o que puedan afectar al cliente

Solicitudes de permisos, ausencias, entre otros

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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | D | | | | | | | | | | C |
| | D | | | | | | | | | | A |

Coordinadores del área

Coordinar y guiar las funciones designadas

Analista de información

Recibir información del estado de los equipos procesados

B. EXTERNOS

TELÉFONO CONTACTO

PROPÓSITO

PERIODICIDAD

TIPO

| O | D | s | Q | M | T | S | A | E | A | D | C |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

N/A

0

N/A

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

TIPO: E= Estratégico T: Táctico O: Operativo

ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO

NOMBRE:

No. DOCUMENTO:

FECHA:

FIRMA: