

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53		
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Versión: 06		
				Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 3		
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	UNIDAD ORGANIZACIONAL	SERVICIO DE CAMPO Y CONTACT CENTER	NÚMERO DE PUESTOS 1		
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>						
ÁREA DE EXPERIENCIA	ADMINISTRATIVA/OFICINA	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	6 MESES			
<b>CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>						
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA	RELACIONADA			
<b>REQUISITOS INDISPENSABLES</b>						
Técnico, Tecnólogo o estudiante de 5º semestre en adelante de carreras administrativas o ingenierías afines, con experiencia de (6) meses en manejo de sistemas de información, soporte, consolidación de datos, análisis y presentación de informes.						
<b>FORMACIÓN REQUERIDA</b>						
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Técnico o Tecnólogo			
TÍTULO OBTENIDO	Técnico, Tecnólogo o estudiante de 5º semestre en adelante de carreras administrativas o ingenierías afines (Homologación interna de acuerdo a experiencia)		DISCIPLINA	ADMINISTRACIÓN		
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %		
	Sistemas de información			90		
	Excel nivel intermedio			90		
HABILIDADES	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %		
	SAP			70		
	HABILIDADES			Nivel Requerido %		
	Trabajo en equipo			90		
	Capacidad de análisis y síntesis			90		
COMPETENCIAS TRANSVERSALES	Organización			90		
	Comunicación asertiva			90		
	Servicio al cliente			90		
	INNOVACIÓN		1	2	3	4
	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN		X			
ORIENTACIÓN AL SERVICIO		X				
ORIENTACIÓN AL LOGRO		X				
AMBIENTAL		X				
<b>PROPOSITO DEL CARGO</b>						
¿Qué Hace?	Consolidar, gestionar y tener disponible toda la información sobre los aplicativos del cliente, cierres administrativos, PQR-S con el cliente final y soporte técnico a los agentes de campo y/o operaciones con clientes.					
¿Cómo lo hace?	Verificando y analizando los datos en los sistemas de información, dando cierre por plataformas del cliente, medio de correos y llamadas vía telefónica.					
¿Para qué lo hace?	Para ingresarla al sistema informativo del cliente, mejorar los cierres de los clientes y brindar mayor efectividad en solución de cliente final.					



## GESTIÓN HUMANA

Código: GH-ADM-FO-53

Versión: 06

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	C
1	Extraer, consolidar y suministrar información, según requerimientos	Entregar la información a los responsables del proceso, según lineamientos de la Dirección.		D								E		
		Validar y verificar la información extraída o recibida.		D								E		
		Ingresar en los sistemas del cliente y extraer la información o recibirla y brindar soporte a los agentes motorizados.		D								E		
2	Consolidar los resultados de la Operación y su debido reporte al cliente	Generar los reportes periódicos hacia las áreas, usuarios y los clientes.		D								A		
		Consolidar y analizar la información		D								A		
		Extraer la información de los resultados de los procesos de los diferentes sistemas de información de la Compañía.		D								A		
3	Garantizar las actividades en los sistemas de los clientes que permitan cumplir con las obligaciones contractuales	Validar de forma periódica, la ejecución de las actividades para evitar penalidades hacia la Compañía, elaborando los respectivos informes.		D								A		
		Ingresar en los sistemas del cliente y generar cierre, según lineamientos y políticas establecidas		D								A		
		Garantizar la información para ejecutar las actividades en los sistemas del cliente.		D								A		

	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	
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			
		Conocer y aplicar la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad	D						E			
	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			
	Participación Activa	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	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			

	<b>GESTIÓN HUMANA</b>								Código: GH-ADM-FO-53								
									Versión: 06								
	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>								Fecha Emisión: 01/09/2022								
<b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>										Página: 4 de 4							
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													
<b>DECISIONES</b>																	
<b>A. POR SÍ MISMO</b>																	
Únicamente las específicas con el cargo y relacionadas a cada procedimiento																	
<b>B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO</b>																	
Decisiones que cambien el proceso establecido o que puedan afectar al cliente																	
Solicitudes de permisos, ausencias, entre otros																	
<b>CONDICIONES DEL CARGO</b>																	
Consultar la versión vigente del documento SI-SST-FO-14 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS																	
<b>CONTACTOS</b>																	
<b>A. INTERNOS</b>			<b>PROPÓSITO</b>			<b>PERIODICIDAD</b>					<b>TIPO</b>						
						O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
Coordinadores del área			Coordinar y guiar las funciones designadas				D										C
Analistas del área			Recibir información y funciones de los procesos				D									A	
<b>B. EXTERNOS</b>		<b>TELÉFONO CONTACTO</b>		<b>PROPÓSITO</b>			<b>PERIODICIDAD</b>					<b>TIPO</b>					
							O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D
N/A	0	N/A															
<b>PARTICIPACIÓN EN COMITÉS</b>																	
<b>NOMBRE DEL COMITÉ</b>						<b>PERIODICIDAD</b>					<b>TIPO</b>						
													O	D	s	Q	M
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																	
<b>ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO</b>																	
<b>NOMBRE:</b>						<b>No. DOCUMENTO:</b>											
<b>FECHA:</b>						<b>FIRMA:</b>											