


	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53				
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Versión: 06				
				Fecha Emisión: 01/09/2022				
			Página: 1 de 4					
NOMBRE DEL CARGO:	SUPERVISOR SERVICIOS DE CAMPO	UNIDAD ORGANIZACIONAL	SERVICIOS DE CAMPO Y CONTACT CENTER	NÚMERO DE PUESTOS	1			
CARACTERÍSTICAS GENERALES								
ÁREA DE EXPERIENCIA	INSTALACIONES/REPARACIONES TÉCNICAS, MENSAJERÍA (MOTOCICLETA) OTROS	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES		12				
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES								
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA		LABORAL Y/O RELACIONADA				
REQUISITOS INDISPENSABLES								
Bachiller, Técnico o Tecnólogo en procesos administrativos, logísticos, telecomunicaciones, tecnología o afines con experiencia mínima de un (2) años en nomenclatura en la ciudad a laborar y alrededores desempeñando funciones de mensajería y/o entregas domiciliarias, supervisión, auditoría, ruteo y zonificación.								
FORMACIÓN REQUERIDA								
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO		Secundaria				
TÍTULO OBTENIDO	Bachiller, Técnico o Tecnólogo en procesos administrativos, logísticos, telecomunicaciones, tecnología o afines			DISCIPLINA	Otros			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE				Nivel Requerido %			
	Paquete office (Excel, Outlook, Power Point, Word)				90			
	Nomenclatura en la ciudad a laborar y alrededores				90			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)				Nivel Requerido %			
	Capacitación en seguridad vial				100			
HABILIDADES	HABILIDADES				Nivel Requerido %			
	Liderazgo				100			
	Servicio al cliente				100			
	Orientación al logro				100			
	Persuasión				100			
	Confiabilidad				100			
COMPETENCIAS TRANSVERSALES				Nivel competencia				
				1	2	3	4	Nivel Requerido
INNOVACIÓN				X				Valor porcentual
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN				X				30
ORIENTACIÓN AL SERVICIO				X				30
ORIENTACIÓN AL LOGRO				X				30
AMBIENTAL				X				30
PROPÓSITO DEL CARGO								
¿Qué Hace?	Auditar el personal dentro de la gestión que realizan en campo, identificando las falencias de los agentes y de los procesos casuísticos de la operación realizando un reporte ante lo evidenciado.							
¿Cómo lo hace?	Recorriendo las rutas programadas en zonas urbanas, rurales y/o viajeras, registrando las novedades basadas a una plantilla de la gestión de los agentes de campo.							
¿Para qué lo hace?	Para brindar oportunidades de mejora, fugas de información y optimizando los procesos del área.							

		GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53											
		DESCRIPCIÓN DE CARGO		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	Auditar las funciones de los agentes en la recolección de los módems, equipos y/o accesorios de acuerdo con las rutas asignadas.	Identificar el adecuado uso de EPP y de Bioseguridad establecidos por la compañía.			D							E			C
		Supervisar la entrega de equipos, módems y/o accesorios al centro de servicio y/o Centros de acopio Woden.			D							E			C
		Registrar las novedades de la gestión que realizan los agentes de campo en una planilla propuesta por la compañía.			D							E			C
		Revisar y realizar recorrido de las rutas asignadas a los motorizados.			D							E			C
2	Notificar y dejar registro de novedades encontradas en el proceso de auditoría en campo.	Enviar reporte de lo identificado en las auditorías realizadas.			D							E			C
		Tomar fotos como registro de evidencia de la auditoría.			D							E			C
		Diligenciar las planillas estimadas del proceso.			D							E			C
3	Conservar en óptimas condiciones su medio de movilización	Diligenciar la planilla de preinspección preoperacional y la revisión trimestral de su herramienta de trabajo (motocicleta).			D							E			

		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 e n e l T r a b a j o	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														
			Versión: 06														
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Fecha Emisión: 01/09/2022														
			Página: 4 de 4														
RESPONSABILIDADES DEL CARGO																	
Planificar y coordinar el trabajo diario del personal de campo						Asegurar la calidad técnica y cumplimiento de protocolos											
Monitorear indicadores operativos						Solucionar inconvenientes operativos en campo											
DECISIONES																	
A. POR SÍ MISMO																	
Definir acciones inmediatas para resolver problemas menores con el cliente en el sitio (reprogramar, ajustar trabajo).																	
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO																	
Cambiar políticas establecidas de atención o protocolos definidos por la compañía.																	
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
Coordinador de Servicios de Campo			Guiar y brindar información y toma de decisiones frente al proceso				D									D	
Jefatura de servicios de campo y contact center			Retroalimentación y ajustes en el proceso.			O								E			
Analista de Información			Comunicar y verificar seriales de los equipos				D							E			
B. EXTERNOS		TELÉFONO CONTACTO	PROPÓSITO			PERIODICIDAD						TIPO					
						O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
NA		NA	NA														
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:											