


	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		
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)					Nivel Requerido %		
	Excel (Nivel básico)					50		
HABILIDADES	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											
		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	Contactar y/o atender llamadas de los suscriptores de los proyectos asignados	Manejar ruterios 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											
		Atender las llamadas provenientes de Inbound del cliente			D							E											
	Prestar un servicio especializado (Torre de control), según indicaciones del Jefe inmediato	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, ente 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						
		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			
	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											
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Versión: 06											
			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
Coordinadores del área		Coordinar y guiar las funciones designadas		D										C
Analista de información		Recibir información del estado de los equipos procesados		D								A		
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:									