

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO						
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,MESAJERIA (MOTOCICLETA) OTROS	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES		12			
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES							
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGIA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA		LABORAL Y/O RELACIONADA			
REQUISITOS INDISPENSABLES							
<p>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, auditoria, ruteo y zonificación.</p>							
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 %			
	Capacitacion 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		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?	Auditar el personal dentro de la gestión que realizan en campo, identificando las falencias de los agentes y de los procesos casuísticas 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 Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 2 de 4			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO											
FUNCIONES ESPECÍFICAS	TAREAS	PERIODICIDAD							TIPO			
		O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	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

Versión: 06

Fecha Emisión: 01/09/2022

Página: 3 de 4

DESCRIPCIÓN DE CARGO

WODEN		GESTIÓN HUMANA							Código: GH-ADM-FO-53				
		DESCRIPCIÓN DE CARGO							Versión: 06				
RESPONSABILIDADES GENERALES		TAREAS		PERIODICIDAD							TIPO		
				O	D	s	Q	M	T	S	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 las puntas ecológicas.		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	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		
	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
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		
NA		NA		NA										
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS														
NOMBRE DEL COMITÉ						PERIODICIDAD							TIPO	
						O	D	s	Q	M	T	S		
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:								