


	GESTIÓN HUMANA				Código: GH-ADM-FO-53			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO				Versión: 06			
					Fecha Emisión: 01/09/2022			
					Página: 1 de 4			
NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR DE CONTACT CENTER	UNIDAD ORGANIZACIONAL	SERVICIOS DE CAMPO Y CONTACT CENTER	NÚMERO DE PUESTOS	1			
CARACTERÍSTICAS GENERALES								
ÁREA DE EXPERIENCIA	CALL CENTER/SISTEMAS/TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES		EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	24				
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES								
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES		TIPO EXPERIENCIA	RELACIONADA				
REQUISITOS INDISPENSABLES								
Técnico, Tecnólogo o estudiante universitario de 5° semestre en adelante en carreras administrativas o afines, con experiencia de dos (2) años en actividades relacionadas a manejo de personal de campo y/o call center con conocimiento en labores administrativas								
FORMACIÓN REQUERIDA								
TIPO DE FORMACIÓN	Formal		NIVEL EDUCATIVO	Tecnólogo				
TÍTULO OBTENIDO	Técnico, Tecnólogo o estudiante universitario de 5° semestre en adelante en carreras administrativas o afines			DISCIPLINA	Administración de Empresas o afines			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE				Nivel Requerido %			
	Paquete Office				100			
	Procesos logísticos				100			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)				Nivel Requerido %			
	Administración de BBDD (Access)				50			
	Sistemas de control de campo				50			
	Sistemas de contact center				50			
HABILIDADES	HABILIDADES				Nivel Requerido %			
	Solución de problemas				100			
	Liderazgo y Gestión				100			
	Capacidad de análisis y síntesis				100			
	Planificación				100			
	Orientación a resultados				100			
COMPETENCIAS TRANSVERSALES				Nivel competencia		Nivel Requerido		
				1	2	3	4	Valor porcentual
INNOVACIÓN						X		70
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN						X		70
ORIENTACIÓN AL SERVICIO						X		70
ORIENTACIÓN AL LOGRO						X		70
AMBIENTAL						X		70
PROPÓSITO DEL CARGO								
¿Qué Hace?	Garantizar la coordinación de actividades administrativas y operativas.							
¿Cómo lo hace?	Ejerciendo control sobre los procesos y recursos a cargo							
¿Para qué lo hace?	Para asegurar el cumplimiento de metas							

	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	Gestión operativa del contact center	Supervisar el cumplimiento de las metas diarias, semanales y mensuales del equipo (llamadas atendidas, niveles de servicio, ventas, agendamientos o indicadores según el tipo de operación).		D							E			C
		Garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas y herramientas tecnológicas del centro de contacto		D							E			C
2	Liderazgo del equipo	Coordinar, motivar y desarrollar a los agentes a cargo, brindándoles retroalimentación continua.		D							E			C
		Organizar los horarios, turnos y cargas de trabajo para asegurar la cobertura operativa.		D							E			C
		Realizar capacitaciones o entrenamientos en protocolos de servicio, manejo de objeciones, políticas de la empresa o productos.		D							E			C
3	Monitoreo de calidad y desempeño	Realizar escuchas activas o auditorías de llamadas y casos para garantizar el cumplimiento de guiones, protocolos y políticas de calidad.		D							E			C
		Medir indicadores clave como Nivel de Servicio (NS), Tiempo Promedio de Atención (TMO), Abandono, Conversión de ventas, FCR (resolución en el primer contacto), entre otros		D							E			C
4	Gestión de reportes y análisis	Elaborar reportes operativos y ejecutivos que reflejen el desempeño del equipo, principales hallazgos y propuestas de mejora.		D							E			C
		Proponer proyectos o iniciativas que aumenten la productividad, calidad o satisfacción del cliente.												
		Identificar oportunidades de optimización en procesos, tiempos y herramientas		D							E			C
5	Escalamiento y resolución de casos complejos	Gestionar o escalar casos especiales, reclamos delicados o situaciones que requieran una resolución directa a nivel de coordinación.		D							E			C
		Actuar como enlace entre el contact center y otras áreas como logística, ventas, operaciones, cartera o tecnología, para dar solución integral a los casos.		D							E			C
		Asegurar una adecuada gestión de los PQRs (peticiones, quejas y reclamos) canalizadas a través del contact center.		D							E			C

<div></div>		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	Asegurar la Ejecución de Políticas	Verificar que las actividades de su área cumplan con los controles establecidos en el SGA.			D							E							
	Capacitación y Sensibilización	Actuar como enlace entre el Responsable del SGA y los colaboradores, promoviendo una cultura ambiental en su equipo			D							E							
	Gestión de Aspectos Específicos	Supervisar los aspectos ambientales específicos de sus áreas, como la gestión de residuos, control de emisiones o ahorro energético.			D							E							
	Supervisión Local	Realizar inspecciones internas en sus áreas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora.			D							E							
2	Responsabilidades de Seguridad y Salud 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							
		Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.			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							
SGS	Asegurar la Ejecución de Políticas	Asegurar el cumplimiento de la política y los objetivos del SGC por parte del personal a cargo.			D							E							
	Capacitación y Sensibilización	Actuar como enlace entre el Responsable del SGC y los colaboradores, promoviendo una cultura de mejora continua.																	
	Gestión de riesgos y oportunidades	Determinar los riesgos y oportunidades para el proceso estableciendo los controles y medidas de intervención necesarias.			D							E							
	Supervisión Local	Realizar inspecciones internas en sus áreas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora.			D							E							

	GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53											
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Versión: 06											
			Fecha Emisión: 01/09/2022											
			Página: 5 de 6											
RESPONSABILIDADES DEL CARGO														
Cumplimiento de los lineamientos pactados con el fabricante				Garantizar el cumplimiento de funciones, actividades y productividad del equipo a cargo.										
Cumplimiento en la entrega de los informes.				Dar cumplimiento a los lineamientos de la organización.										
DECISIONES														
A. POR SÍ MISMO														
Distribución de rutas y bases de datos														
Ejecutar movimientos de horarios del personal a cargo														
Generar estrategias de rutas para aumentar la recuperación														
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO														
Aumento de planta.														
Solicitar aval para el envío de información que modifique los ANS establecidos contractualmente														
Validar con anterioridad los reportes a enviar al cliente que contengan datos estadísticos y de productividad														
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
Gerente de Servicios de Campo y Contact Center		Guiar planes de mejora para la recuperación		D							E			
Agente Call Center		Brindar asesoría y apoyo en la gestión		D							E			
Analista Administrativo		Apoyar la gestión		D							E			
B. EXTERNOS	TELÉFONO CONTACTO	PROPÓSITO	PERIODICIDAD								TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
Clientes	0	Brindar soluciones a las dudas o inquietudes que se presenten		D							E			
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS														
NOMBRE DEL COMITÉ			PERIODICIDAD								TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	T	O	
NA														
CONVENCIONES: PERIODICIDAD: O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - Semestral - A = Anual TIPO: E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control S =														
ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO														
NOMBRE:				No. DOCUMENTO:										
FECHA:				FIRMA:										