

| | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|----|------------------|----|
|  | GESTIÓN HUMANA | | | Código: GH-ADM-FO-53 | | | |
| | | | | Versión: 06 | | | |
| | DESCRIPCIÓN DE CARGO | | | 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 5º 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 | Técnólogo | | | | |
| TÍTULO OBTENIDO | Técnico, Tecnólogo o estudiante universitario de 5º 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 | | | |
| 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). | | | | | | | E | | C |
| | | | Garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas y herramientas tecnológicas del centro de contacto | | | | | | | E | | C |
| 2 | Liderazgo del equipo | | Coordinar, motivar y desarrollar a los agentes a cargo, brindándoles retroalimentación continua. | | | | | | | E | | C |
| | | | Organizar los horarios, turnos y cargas de trabajo para asegurar la cobertura operativa. | | | | | | | E | | C |
| | | | Realizar capacitaciones o entrenamientos en protocolos de servicio, manejo de objeciones, políticas de la empresa o productos. | | | | | | | 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. | | | | | | | E | | C |
| | | | Medir indicadores clave como Nivel de Servicio (NS), Tiempo Promedio de Atención (TMA), Abandono, Conversión de ventas, FCR (resolución en el primer contacto), entre otros | | | | | | | 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. | | | | | | | E | | C |
| | | | Proponer proyectos o iniciativas que aumenten la productividad, calidad o satisfacción del cliente. | | | | | | | | | |
| | | | Identificar oportunidades de optimización en procesos, tiempos y herramientas | | | | | | | E | | C |
| 5 | Escalamiento y resolución de casos complejos | | Gestionar o escalar casos especiales, reclamos delicados o situaciones que requieren una resolución directa a nivel de coordinación. | | | | | | | 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. | | | | | | | E | | C |
| | | | Asegurar una adecuada gestión de las PQRs (peticiones, quejas y reclamos) canalizadas a través del contact center. | | | | | | | E | | C |

| | | GESTIÓN HUMANA | | | | | | | | Código: GH-ADM-FO-53 | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------|---|------|--|
| | | DESCRIPCIÓN DE CARGO | | | | | | | | Versión: 06 | | | |
| | | | | | | | | | | Fecha Emisión: 01/09/2022 | | | |
| 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 | 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 | |
| S G S | 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 | | | | | | | | | | | | |
| | | | Versión: 06 | | | | | | | | | | | | |
| | DESCRIPCIÓN DE CARGO | | Fecha Emisión: 01/09/2022 | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | Guia planes de mejora para la recuperación | D | | | | | | | | E | | | | |
| Agente Call Center | | Brindar asesoría y apoyo en la gestión | D | | | | | | | | E | | | | |
| Analista Admanistrativo | | Apoyar la gestión | D | | | | | | | | E | | | | |
| B. EXTERNOS | | TELEFONO CONTACTO | PROPÓSITO | PERIODICIDAD | | | TIPO | | | | | | | | |
| | | 0 | | O | D | s | Q | M | T | S | A | E | A | D | C |
| Clientes | | 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 | | | | | |
| ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO | | | | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE: | | | No. DOCUMENTO: | | | | | | | | | | | | |
| FECHA: | | | FIRMA: | | | | | | | | | | | | |