


	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 SERVICIOS DE CAMPO	UNIDAD ORGANIZACIONAL	SERVICIOS DE CAMPO Y CONTACT CENTER	NÚMERO DE PUESTOS	1			
CARACTERÍSTICAS GENERALES								
ÁREA DE EXPERIENCIA	CALL CENTER/TELEMERCADEO, PRODUCCIÓN/PROCESOS		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	Tecnólogo				
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											
			Página: 2 de 4											
FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS	PERIODICIDAD								TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
1	Coordinar el personal a cargo y velar por que las funciones sean desarrolladas de manera óptima (De acuerdo a la ciudad)	Capacitar al personal que ingresa nuevo a la operación.	D								E			C
		Cargar tareas al sistema.	D								E			C
		Asignar zonas y rutas a los Agentes de Campo.	D								E			C
		Dar apoyo a personal frente al manejo de los aplicativos.	D								E			C
		Realizar seguimiento del personal a cargo para verificar metas individuales.	D								E			C
2	Estructurar la gestión del proyecto asignado (De acuerdo a la ciudad)	Mantener actualizada la información correspondiente a los clientes.	D								E			C
		Analizar la información disponible y los resultados del proceso para toma de decisiones.	D								E			C
		Enviar novedades y ajustes para crear las ordenes de trabajo.	D								E			C
		Gestionar y distribuir las tareas al equipo de trabajo.	D								E			C
		Consolidar la información de los aplicativos.	D								E			C
3	Validar la ejecución de las actividades programadas (De acuerdo a la ciudad)	Tomar decisiones para la mejora del proceso, basados en la información disponible.	D								E			C
		Consolidar, analizar la información y presentar informes.	D								E			C
		Revisar los resultados del proceso en los sistemas	D								E			C
4	Cumplimiento de metas y presentación de informes (De acuerdo a la ciudad)	Realizar informes de gestión sobre los resultados y la productividad del proyecto	D								E			C
		Mantener al día los indicadores internos y externos.	D								E			C
		Consolidar y asegurar el cumplimiento de las metas y los indicadores previstos para el proyecto.	D								E			C

<div></div>		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	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											
	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 de Campo		Brindar asesoría y apoyo en la gestión		D							E			
Analista Administrativo		Apoyar la gestión de recuperación en otras ciudades		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:										