	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53				
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Versión: 06				
				Fecha Emisión: 01/09/2022				
			Página: 1 de 3					
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	UNIDAD ORGANIZACIONAL	SERVICIO DE CAMPO Y CONTACT CENTER	NÚMERO DE PUESTOS	1			
CARACTERÍSTICAS GENERALES								
ÁREA DE EXPERIENCIA	ADMINISTRATIVA/OFICINA	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES		6 MESES				
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES								
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGIA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA		RELACIONADA				
REQUISITOS INDISPENSABLES								
Técnico, Tecnólogo o estudiante de 5º semestre en adelante de carreras administrativas o ingenierías afines, con experiencia de (6) meses en manejo de sistemas de información, soporte, consolidación de datos, análisis y presentación de informes.								
FORMACIÓN REQUERIDA								
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO		Técnico o Tecnólogo				
TÍTULO OBTENIDO	Técnico, Tecnólogo o estudiante de 5º semestre en adelante de carreras administrativas o ingenierías afines (Homologación interna de acuerdo a experiencia)			DISCIPLINA	ADMINISTRACIÓN			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE				Nivel Requerido %			
	Sistemas de información				90			
	Excel nivel intermedio				90			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)				Nivel Requerido %			
	SAP				70			
HABILIDADES	HABILIDADES				Nivel Requerido %			
	Trabajo en equipo				90			
	Capacidad de análisis y síntesis				90			
	Organización				90			
	Comunicación asertiva				90			
	Servicio al cliente				90			
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?	Consolidar, gestionar y tener disponible toda la información sobre los aplicativos del cliente, cierres administrativos, PQR-S con el cliente final y soporte técnico a los agentes de campo y/o operaciones con clientes.							
¿Cómo lo hace?	Verificando y analizando los datos en los sistemas de información, dando cierre por plataformas del cliente, medio de correos y llamadas vía telefónica.							
¿Para qué lo hace?	Para ingresarla al sistema informativo del cliente, mejorar los cierres de los clientes y brindar mayor efectividad en solución de cliente final.							

[illegible]

**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
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			
R e s p o n s a b i l i d a d e s	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																
			Versión: 06																
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		Fecha Emisión: 01/09/2022																
		Página: 4 de 4																	
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																			
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
Analistas del área				Recibir información y funciones de los procesos					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	A	D	C
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:													