


	GESTIÓN HUMANA				Código: GH-ADM-FO-53			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO				Versión: 06			
					Fecha Emisión: 01/09/2022			
				Página: 1 de 4				
NOMBRE DEL CARGO:	AGENTE DE CAMPO - MENSAJERO	UNIDAD ORGANIZACIONAL	SERVICIOS DE CAMPO Y CONTACT CENTER	NÚMERO DE PUESTOS	0			
CARACTERÍSTICAS GENERALES								
ÁREA DE EXPERIENCIA	INSTALACIONES/REPARACIONES TÉCNICAS, MENSAJERÍA (MOTOCICLETA) OTROS	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES		12				
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES								
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA		LABORAL Y/O RELACIONADA				
REQUISITOS INDISPENSABLES								
Bachiller académico con experiencia mínima de un (1) año desempeñando funciones relacionadas con mensajería, entregas domiciliarias, instalaciones, reparaciones y conducción de motocicleta. Preferiblemente con trayectoria en empresas del sector logístico, de distribución y/o paqueteo. Deseable contar con curso vigente de trabajo en alturas o disponibilidad para realizarlo.								
FORMACIÓN REQUERIDA								
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO		Secundaria				
TÍTULO OBTENIDO	Bachiller académico			DISCIPLINA	Otros			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE				Nivel Requerido %			
	Nomenclatura en la ciudad a laborar y alrededores				90			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)				Nivel Requerido %			
	Capacitación en seguridad vial				100			
HABILIDADES	HABILIDADES				Nivel Requerido %			
	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?	Recuperar, instalar y entregar los equipos electrónicos, decodificadores, modem y/o antenas.							
¿Cómo lo hace?	Recorriendo las rutas programadas en zonas urbanas, rurales y/o viajeras, registrando las novedades en los aplicativos designados por la compañía.							
¿Para qué lo hace?	Para entregar equipos y/o todo tipo de paqueteo en los centros de acopio establecidos y cumplir con las metas asignadas por el área.							

		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	Recuperar y/o instalar los módems, equipos y/o accesorios de acuerdo con las rutas asignadas.	Revisar y realizar recorrido de la ruta asignada		D								E			
		Recoger o recuperar en la vivienda del suscriptor equipos decodificadores, módems y/o accesorios (Antenas)		D								E			
		Verificar, recibir y notificar si el serial de los equipos es el correcto		D								E			
		Registrar las novedades de visita en los aplicativos designados por la compañía con las evidencias fotográficas requeridas para la gestión.		D								E			
		Diligenciar el formato de devolución y/o instalación de equipos con firma del cliente y entregarle el original.		D								E			
		Recoger y/o retornar equipos móviles al centro de servicio y/o CAVs del operador		O								E			
		Realizar entregas a domicilios (Móviles, Controles, Sin Card, etc.) Solicitado por el cliente.		O								E			
2	Notificar y dejar registro de novedades en las visitas.	Diligenciar comprobante de notificación de visita ya sea físico o digital.		D								E			
		Tomar fotos como registro de evidencia de la visita, como ubicación o nomenclatura		D								E			
		Enviar reporte de gestión de las tareas ejecutadas dentro de los sistemas designados por la compañía.		D								E			
3	Realizar entrega de los equipos y documentos recuperados en los centros de acopio establecidos.	Realizar servicios de mensajería expresa para cumplir con los contratos suscritos entre la Empresa y los Clientes.		D								E			
		Velar por el cuidado y la correcta manipulación de los elementos recuperados y/o entregados al cliente final.		D								E			
		Entregar copias de formatos de visita al coordinador del proyecto asignado (Digital y/o físico).		D								E			
		Entregar los equipos, accesorios y/o todo tipo de paquete recuperados en el centro de acopio establecido		D								E			
4	Conservar en óptimas condiciones los equipos, accesorios y documentos para ser enviados a la sede principal	Entregar los equipos, accesorios y/o paquete		D								E			
		Garantizar el cierre de los equipos, accesorios recuperados y/o instalados, todo tipo de paquete de manera que no se registren novedades.		D								E			
		Garantizar el debido uso del aplicativo designado por la compañía cumpliendo con los estándares de calidad.		D								E			
5	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						
		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	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 e n e l T r a b a j o	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																						
Velar por la entrega completa y ordenada de todos los equipos, accesorios y/o paqueteo recuperados.						Hacer uso adecuado de la dotación y papelería entregada																
Asegurar la custodia de los equipos electrónicos, móviles, accesorios y/o paqueteo recuperados						Realizar uso adecuado de las herramientas de trabajo designados por la compañía.																
DECISIONES																						
A. POR SÍ MISMO																						
Manejo de situaciones con toma de acción inmediata que se presenten en campo, ajustándose a instrucciones y procedimientos definidos por la compañía y/o Jefe inmediato																						
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO																						
Decisiones que cambien el proceso establecido o que puedan afectar el cliente o el proceso de recuperación y/o entregas.																						
Flexibilizar la hora y/o día de entrega de equipos por alguna novedad presentada en campo.																						
Cumplimiento del horario laboral completo, así realice el cierre diario de producción antes de finalizar su jornada																						
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					
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		TELEFONO CONTACTO	PROPÓSITO			PERIODICIDAD						TIPO										
						O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C					
Suscriptor		0	Recibir equipos según ruta establecida				D							E								
Cliente		0	Entregar equipos móviles reparados al domicilio				D							E								
CAVS		0	Recibir equipos según ruta establecida				D							E								
Red externa		0	Revisión de equipos según cronograma asignado				D							E								
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS																						
NOMBRE DEL COMITÉ												PERIODICIDAD						TIPO				
												O	D	s	Q	M	T	S	A	E	T	O
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:														