

EMPREVI	Título: Descripción de cargo	Versión: 0 Fecha: 2005-09-21	Código :D-GH-62
	Proceso: Gestión Humana	Revisión: 1 Fecha: 2008-08-01	Página 1 de 3

FORMULARIO DE ESPECIFICACIONES
CARGO:
Operador de Información y Servicio al Cliente.
REPORTA:
Coordinador General de Operaciones – Dirección Operativa – Coordinadores de Procesos.
OBJETIVO DEL CARGO:
Digitar y Mantener actualizada la información que se genere de los servicios prestados. Presentar oportunamente los informes a los clientes externos e internos.
RESPONSABILIDAD:
Digitar diariamente la información correspondiente a cada servicio.
Realizar la copia de Seguridad del Equipo de Servicio e Información al Cliente.
Enviar oportunamente al cliente externo e interno los informes por ellos requeridos.
AUTORIDAD:
En algunas oportunidades representan a la empresa ante los clientes a través de información telefónica o de correo electrónico.
TOMA DE DECISIONES:
Ninguna
CONTACTO CON EL CLIENTE:
Frecuente.

COMPETENCIAS

EDUCACION
Bachiller, experiencia Emprevi de dos años o técnico en sistemas o carrera afín.
FORMACION
Conocimientos en Windows y aplicaciones de office.
EXPERIENCIA
1 año

COMPETENCIAS
ORGANIZACIONALES: Iniciativa, trabajo en equipo y cooperación, Orientación a resultados, Gestion eficaz para la administración de riesgos, orientación al cliente.
FUNCIONALES: Concentración y atención al detalle, administración de la información, comunicación II, trabajo bajo presión

PERFIL
SEXO: F _____ M _____ Indiferente <u>X</u>
ESTADO CIVIL: Preferiblemente casado o soltero con responsabilidades
CONTEXTURA: Indiferente.
SALUD: Excelente
REQUISITOS PARA SELECCION

EMPREVI	Título: Descripción de cargo	Versión: 0 Fecha: 2005-09-21	Código :D-GH-62
	Proceso: Gestión Humana	Revisión: 1 Fecha: 2008-08-01	Página 2 de 3

Hoja de vida con fotocopia de los documentos que acreditan las calidades exigidas. Entrevista con jefe inmediato, pruebas psicotécnicas, visita domiciliaria, polígrafo, exámenes médicos, antecedentes judiciales, referencias laborales, 4 fotos Tamaño Documento.

FUNCIONES

1. Recibir de los controladores y/o coordinadores los registros escritos de los servicios realizados.
2. Enviar oportuna y completamente los informes requeridos por cada cliente externo e interno.
3. Digitar la información recibida, conservando actualizados los Maestros de Información de los Servicios.
4. Enviar por correo electrónico la información actualizada a los coordinadores generales de Operación y a los clientes.
5. Archivar los documentos a su cargo siguiendo los procedimientos establecidos.
6. Detectar e informar oportunamente y por escrito a la Dirección de Operaciones, Coordinador General, Coordinación de Procesos y/o al cliente, cuando esté autorizado para ello, cualquier situación que rompa o ponga en peligro el equilibrio de la mercancía de los clientes (Novedades).
7. Conocer y aplicar los procedimientos establecidos por la Empresa para garantizar el envío de la información a los clientes.
8. Informar a la Dirección Operativa, la Coordinación Generales de Operación y la Coordinación de Procesos, todos los eventos relevantes relacionados con las etapas de control y monitoreo del Control Electrónico de Contenedores en Planta – Ruta – Puerto, de acuerdo a lo definido en los procedimientos de Control.
9. Verificar que los registros presentando y exigidos en el desarrollo de las actividades de cada proceso de control, para la sistematización en los Maestros de Información se encuentren correctamente diligenciados.
10. Atender eficaz y oportunamente las solicitudes de información de los clientes internos y externos.
11. Realizar diariamente durante cada turno, las copias de seguridad de los maestros de información.
12. Suministrar la información necesaria para la preparación y presentación de informes estadísticos y de novedades.
13. Informar a los clientes internos y externos todas aquellas situaciones que puedan impactar el normal desarrollo de las operaciones de Control de la Mercancía.
14. Las demás que la Empresa le asigne en desarrollo de la prestación del servicio.
15. Puede realizar funciones como operador de monitoreo.

SUPERVISION

Supervisado por: Coordinadores Generales de Operación, Coordinadores de Proceso.

Supervisa a: ninguno.

RELACION CON TERCEROS

A nivel interno: Gestión Humana, Administración y Operaciones.

A nivel externo: Clientes.

RECURSOS BAJO SU RESPONSABILIDAD

EMPREVI	Título: Descripción de cargo	Versión: 0 Fecha:2005-09-21	Código :D-GH-62
	Proceso: Gestión Humana	Revisión: 1 Fecha: 2008-08-01	Página 3 de 3

Computador, teléfonos celulares.
INDUCCION, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION
Se requiere como mínimo dos días de inducción, tres semanas de entrenamiento y capacitación en los Sistemas de Gestion, Salud ocupacional, legislación y marco jurídico.
CONDICIONES DE TRABAJO: (riesgos)
Ergonómicos y físicos.
OBSERVACIONES: Buena redacción.