|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO** | | |
| Be Group.bmp | **Título de puesto:** Auxiliar de Calidad | **Fecha de emisión:** 12 de marzo de 2018 |
| **Área:** Staff | **Departamento:** Business Intelligence |
| **Puesto al que reporta:** Gerente de Operaciones | **Empresa:** BE Group |

|  |
| --- |
| **1) DESCRIPCIÓN GENERICA:** |
| Es responsable de mantener actualizados, estructurados y documentados bajo análisis los procedimientos y actividades laborales de la empresa, así como de implementar el sistema de gestión de calidad en las áreas y departamentos que conforman a la misma para asegurar su adecuado cumplimiento y que conlleven a la consecución de los objetivos de la Organización. |

|  |
| --- |
| **2) DESCRIPCIÓN ESPECIFICA:** |
| 1.Enviar diariamente reportes sobre las gestiones de promesas de los agentes telefónicos del Call Center  2.Monitoreo de llamadas en tiempo real en contact center para evaluar la efectividad de las mismas.  3. Realizar el reporte mensual de monitoreo de llamadas del Call Center y enviarlo a gerencia de operaciones para su evaluación.  4. Preparación de cursos de capacitación en materia de contact center para los gestores telefónicos de nuevo ingreso en el Call Center conforme a los lineamientos de calidad establecidos  5. Estructurar y aplicar la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, e ISO 27000 para obtener la certificación correspondiente de la empresa en dichas normas  6. Establecer los procedimientos de calidad adecuados en la realización de actividades laborales para cada área y departamento de la organización  7. Implementar estrategias de estudio y aplicación para el correcto cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas con la finalidad de incrementar el status en materia de calidad de la empresa  8. Realización mensual de auditorías internas a las áreas y departamentos conforme a los procedimientos de calidad establecidos |

|  |
| --- |
| **3) UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4) PERFIL DEL PUESTO:** | **Indispensable** | **Deseable** |
| **a) Sexo:** | Indistinto | Femenino |
| **b) Edad:** | 22 a 35 años |  |
| **c) Estado Civil:** | Indistinto | Soltero(a) |
| **d) Escolaridad:** | Ingeniería Industrial |  |
| **e) Experiencia:** | 6 meses en puesto similar | 1 año en puesto similar |
| **f) Conocimientos Teórico-Prácticos:** | Procedimientos y estructuras de calidad industrial en general |  |
| **g) Habilidades específicas:** | Manejo de Excel a nivel intermedio y diagramas de flujo | Realización de auditorías |
| **h) Rasgos de personalidad:** | Comunicación, responsabilidad, innovación, trabajo en equipo, planificación y organización |  |
| **i) Disponibilidades:** |  | Disponibilidad de horario |
| **j) Idiomas:** |  |  |
| **k) Otros:** |  |  |

|  |
| --- |
| **5) RESPONSABILIDAD:** |
| Responsable de realizar la adecuada gestión de documentación necesaria para cumplir requisitos normativos de la empresa, así como presentar reportes mensuales de procesos laborales en la organización y la correcta estructuración de los mismos mediante el constante monitoreo de las operaciones con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización. |
| **a) Puestos que supervisa directamente:** Ninguno |
|  |
| **b) Puestos que supervisa indirectamente:** Ninguno |
|  |
| **c) Integración ó coordinación de áreas funcionales:** Ninguno |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **6) RELACIONES INTERPERSONALES DE TRABAJO CON OTRAS ÁREAS:** | |
| **a) Relaciones internas:** | |
| **Área**  Administración  Operaciones  Sistemas  Call Center  Gerencia de Operaciones | **Motivo**  Realización de auditorias internas para el cumplimiento del procedimiento de calidad implementado  Realización de auditorias internas para el cumplimiento del procedimiento de calidad implementado  Realización de auditorias internas para el cumplimiento del procedimiento de calidad implementado. Respaldo de información, mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de computo  Monitoreo de la calidad en las gestiones telefónicas para asegurar el cumplimiento del protocolo de llamada  Entrega de análisis de resultados respecto a las actividades en materia de calidad |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Relaciones externas:** | |
| **Área** | **Motivo** |

|  |  |
| --- | --- |
| **7) VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL PUESTO:** | |
| **a) Solución de problemas:** |  |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **La solución de problemas en el puesto está asociada con situaciones que…** |
|  | 1. No requieren profundo análisis de problemas |
| **X** | 2. Son repetitivas que soluciona con su experiencia. |
| **X** | 3. Son similares que soluciona mediante juicio y criterio. |
|  | 4. Son diferentes y novedosas que requieren interpretación y evaluación. |
|  | 5. Son de investigación y descubrimiento que requieren análisis detallado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Libertad de acción:** |  |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **Durante la toma de decisiones el ocupante…** |
|  | a) Toma decisiones que exigen solo la iniciativa normal. |
| **X** | b) Consulta cualquier decisión con su Jefe. |
| **X** | c) Planea su trabajo y toma decisiones de cierta importancia de acuerdo con instrucciones. |
|  | d) Planea su trabajo y puede modificar sus métodos de trabajo. |
|  | e) Establece planes y programas de acción de su Departamento, basado en las estrategias y directrices del Área a la que pertenece. |
|  | f) Establece planes y programas de acción de su Área, de acuerdo con las estrategias de la Organización. |

|  |  |
| --- | --- |
| **8) EQUIPO ASIGNADO AL EMPLEADO:** | |
| a) Laptop, teléfono celular. |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Ana Lilia Muñoz Cortés** | **Carlos Padilla Fitch** |
| **Gerente de Operaciones** | **Director General** |