1. CARGO: SUPERVISOR OPERATIVO Y DE CALIDAD
ESTUDIOS REQUERIDOS: Profesional en ciencias humanas, ciencias sociales, económicas, ingenierías, comunicación social o licenciaturas. ***Si no cumple con la experiencia será homologable con la formación
AÑOS DE EXPERIENCIA: superior a 2 años en coordinación de proyectos o supervisión de procesos de recolección de estadística y call center (indicadores, reportes, informes, atención al cliente), coordinación de equipos y auditorias de procesos. *Si no cumple con la formación será homologable con la experiencia
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS: Planeación, ejecución y manejo de indicadores de gestión, manejo de personal, manejo de paquete office y tecnológicas.

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	**COMPETENCIA ESPECIFICAS DEL CARGO**
Liderazgo de Equipos	Asunción de riesgos
Atención al cliente	Capacidad de negociación
Trabajo en equipo	Confianza en sí mismo
Flexibilidad y adaptarse a cambios	Innovación y creatividad
Orientación al logro	Tenacidad para el Trabajo
	Empoderamiento

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO
PROPÓSITO DEL CARGO: Supervisar, verificar y controlar los procedimientos operativos que permitan lograr los objetivos del área respecto a la atención telefónica, la coordinación y el seguimiento oportuno de los servicios, garantizando la prestación de estos.

1. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

PROPIAS DEL CARGO:

2. Planificar, validar y garantizar en la operación los resultados de las respuestas oportunas a los servicios de la línea, atender oportunamente los requerimientos o solicitudes escaladas por medio los agentes por los diferentes medios como correo electrónico, llamadas y otros aplicativos, con la capacidad de **asunción de riesgos** en la autorización de casos con mayor complejidad para obtención y reporte de resultados a la con la dirección operativa y/o gerencia.

3. Realizar seguimiento, validar y analizar diariamente los indicadores de desempeño Call Center de su grupo a cargo realizando retroalimentación y/o acciones correctivas para el

mejoramiento del servicio del personal donde se evidencie **el liderazgo de equipos; realizando.**

4. Realizar rondas (control de piso) que aseguren la continuidad del proceso y la generación de alertas por medio de monitoreos para evaluar la calidad del servicio garantizando los tiempos de respuesta y capacidad de las líneas de atención.

5. Realizar y reportar informes diarios, semanales y mensuales para el cliente, la Dirección y/o Gerencia evaluando tráfico telefónico, niveles de abandono, niveles de servicio, tiempos de medios de atención, número de servicios prestados y demás indicadores que se requieran de la campaña asignada de la organización y así mismo dar solución a los inconvenientes presentados en el área frente a los mismos.

6. Planificar, programar y ejecutar periódicamente capacitaciones, Pre-turnos y demás actividades que se requieran para fortalecer los conocimientos en los agentes.

7. Dirigir y velar por el cumplimiento de las funciones de los agentes por medio de la gestión realizada, controlando en tiempo real el comportamiento de las variables telefónicas aplicadas al grupo: Niveles de abandono, niveles de servicio y tiempos de medios de atención y tramitación etc.

8. Gestionar, escalar, autorizar, verificar, tramitar y solucionar casos especiales y quejas recibidas manejando **capacidad de negociación** con los usuarios y equipo de trabajo.

9. Asistir a las reuniones de seguimiento solicitadas y/o definidas por el cliente, la Dirección y Gerencia con la facilidad de **flexibilidad de adaptarse a cambios**, proponer estrategias que desarrolle opciones de mejora para la operación por medio de la **innovación y creatividad.**

10. Implementar estrategias y planes de trabajo asociadas a optimizar los procesos y resultados trazados por la organización y definidos por el cliente corporativo sobre la meta del indicador de Calidad.

11. Asegurar el acompañamiento en la curva de aprendizaje de los agentes nuevos.

12. Garantizar que la plataforma este siendo utilizada solo con propósitos asociados a la mejora continua y aseguramiento del conocimiento de los colaboradores de la organización, realizando auditorias constantes en los contenidos, optimizando su utilidad y buscando actualización permanente.

13. Diseñar e implementar estrategias encaminadas a identificar necesidades de capacitación en temas de desarrollo personal y conocimiento técnico, en todos los niveles de la organización¸ evaluando los programas acordes a este propósito.

14. Realizar monitoreos de las transacciones y llamadas que ingresan y realizan los agentes en los diferentes canales de atención.

15. Realizar retroalimentación sobre la gestión auditada según los parámetros establecidos en el cumplimiento de protocolos.

16. Diseñar, ejecutar y realizar seguimiento y aseguramiento a la eficacia de los planes de acción.

17. Envío de hallazgos y reportes al Staff de la Operación oportunamente.

18. Elaborar reporte de cumplimiento de metas en las operaciones contribuyendo a las estrategias de mejora realizadas por el Gestor de Calidad.

19. Recopilar y realizar control de incapacidades, cambios de turnos, novedades, procesos disciplinarios etc. Del área para el reporte oportuno al área de Talento Humano; adicional llevar registro quincenal de los recargos y horas extras de cada uno de los operadores y enviarlo a los correos de nómina.

20. Velar por el cumplimiento del orden y la disciplina en la operación garantizando el cumplimiento de las políticas definidas por la compañía con **tenacidad para el trabajo.**

21. Contribuir a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información cualquiera que sea su medio de almacenamiento

22. Las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

1. Conocer y aplicar las Políticas de Seguridad y Salud en el trabajo.
2. Procurar el cuidado integral de su salud.
3. Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
4. Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
5. Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la compañía.
6. Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
7. Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.

8. Participar en los comités de Seguridad y Salud en el Trabajo y Convivencia Laboral.
9. Participar en las brigadas de emergencias.
10. Conocer y aplicar las Políticas de Seguridad y Salud en el trabajo.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGC y SGSI)

11. Gestionar a través del SGI las acciones correctivas y oportunidades de mejora del caso, crear, gestionar documentar los PDA (Planes de acción) y AR (Acciones Rápidas) que contribuyan a la mejora del proceso y que estén acordes a las políticas y procesos de la empresa.

12. Cumplir con los lineamientos y políticas creadas para dar cumplimiento a los requisitos del Cliente, Legales, ISO y Organización.

13. Garantizar el tratamiento idóneo de la información cualquiera que sea su medio de almacenamiento, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

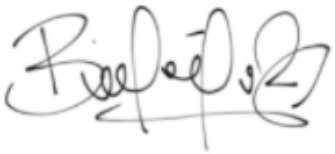
14. Reportar oportunamente los incidentes de seguridad que se identifiquen según los lineamientos definidos por la empresa.

15. Propender por el cumplimiento de los objetivos de calidad y de la información desde la labor que realiza.

16. Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, cumplimiento a políticas del Sistema de Gestión, participación en los controles que la empresa defina para dar cumplimiento a los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013.

3. NIVEL DE AUTORIDAD				
PROCESO: Operaciones.				
CARGO AL QUE REPORTA: Gerente de Operaciones.				
TIENE PERSONAL QUE LE REPORTA DIRECTAMENTE:	**SI**	**X**	**NO**	

Como firmante manifiesto que he recibido, revisado y comprendido cada una de las funciones asignadas, las cuales se encuentran definidas en este documento.





Firma del Trabajador
Nombre: BEIDY LORENA VELANDIA LINARES
CC: 1020792429

Firma del Director de Talento Humano
Nombre: PAOLA ANDREA MORENO