



MANUAL DE FUNCIONES CARGOS Y RESPONSABILIDADES

CODIGO: TH.SC.M28
VERSIÓN: 02

TABLA DE CONTENIDO:

Sustentación Teórica:

I	Presentación Manual
II	Identificación de los cargos
III	Actualización del Presente Manual
IV	Marco Historico
V	Justificación
VI	Objetivos
VII	Metodología
VIII	Notas Aclaratorias

LISTADO DE CARGOS POR ÁREAS

CANTIDAD DE CARGOS: 53

Área Gerencia:

1	<u>Gerente (S)</u>
2	<u>Coordinador de Mejoramiento Continuo</u>
3	<u>Profesional de mejoramiento continuo</u>
4	<u>Comunicador Organizacional</u>
5	<u>Asistente de Marketing Digital</u>

Área Administrativa y Financiera

6	<u>Gerente (S) Administrativo y Financiero</u>
7	<u>Director(a) Administrativo</u>
8	<u>Coordinador de Contabilidad</u>
9	<u>Asistente de Tesoreria</u>
10	<u>Auxiliar de Inventarios y Activos Fijos</u>
11	<u>Asistente Administrativo</u>
12	<u>Analista de Contabilidad</u>
13	<u>Auxiliar de Mantenimiento</u>
14	<u>Operario(a) de Servicios Generales</u>
15	<u>Director (a)de Talento Humano</u>
16	<u>Coordinador (a) de Seguridad y Salud en el trabajo y Bienestar</u>
17	<u>Asistente de Talento Humano</u>
18	<u>Aprendiz Sena ó Estudiante en práctica</u>
19	<u>Auxiliar Administrativa de Talento Humano</u>

Área Comercial:

20	<u>Gerente (S) Comercial</u>
21	<u>Gestor Comercial STI</u>
22	<u>Gestor Comercial renting y BPO</u>
23	<u>Coordinador de Proyectos e Innovación</u>

Área Jurídica

24	<u>Director(a) Jurídico</u>
25	<u>Abogado</u>
26	<u>Auxiliar administrativa del área Jurídica</u>

	Área de Tecnología
27	<u>Gerente Tecnología</u>
28	<u>Director de Tecnología y Operaciones</u>
29	<u>Coordinador de Telecomunicaciones y Soporte</u>
30	<u>Coordinador de Servidores, Redes y Seguridad</u>
31	<u>Ingeniero Networking IP VERSION 6</u>
32	<u>Coordinador de Ciencia de Datos</u>
33	<u>Científico de Datos</u>
34	<u>Coordinador de desarrollo de software</u>
35	<u>Administrador de Proyectos Tecnológicos</u>
36	<u>Administrador de Servidores</u>
37	<u>Administrador (a) de Soporte Técnico</u>
38	<u>Administrador de Redes y Seguridad</u>
39	<u>Desarrollador Senior</u>
40	<u>Desarrollador Junior I</u>
41	<u>Desarrollador Junior II</u>
42	<u>Técnico Senior</u>
43	<u>Técnico Junior</u>
44	<u>Asistente Gestion Tecnológica</u>
	Área de Operaciones
45	<u>Director operativo, Renting y BPO</u>
46	<u>Asistente de Planeación y Control</u>
47	<u>Supervisor</u>
48	<u>Formador (a)</u>
49	<u>Backoffice</u>
50	<u>Asesor</u>
51	<u>Abogado asesor</u>
52	<u>Psicologo Asesor</u>
53	<u>Auxiliar de Calidad</u>

I. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES CARGOS Y RESPONSABILIDADES:

Este manual se ha actualizado de acuerdo a las necesidades de la empresa, el cual, se convierte en un documento de consulta permanente para orientar a todos los miembros de la organización y en especial al área de talento humano, en cuanto a la descripción general de cada cargo y sus responsabilidades.

En cada perfil se puede encontrar la identificación del cargo, objetivo del cargo, funciones específicas por cada cargo, conocimiento y experiencia requerida, competencias corporativas, competencias laborales y niveles de riesgo con el fin de garantizar que los cargos los desempeñen personas idóneas y calidad en los procesos.

Lo anterior con el fin de dar cumplimiento al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo e implementación del sistema de calidad en lo concerniente a la identificación de cargos y responsabilidades.

II. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:

I. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del cargo: Denominación otorgada al cargo dentro de People Contact SAS, según disposiciones internas de la compañía y establecida por Estatutos, Junta Directiva y demás disposiciones internas de la Compañía.

Área: Se determina teniendo en cuenta las directrices establecidas por la compañía, acuerdos y demás disposiciones internas de la Compañía.

Niveles de Cargo: Se refiere a los niveles utilizados para la identificación de los cargos.

Nivel Gerencial: (Profesional-Especialización)

Nivel Directivo: (Profesional-Especialización)

Nivel Profesional: (Profesional)

Nivel Ejecutivo: (Profesional -Tecnólogo - Técnico) De acuerdo a la experiencia

Nivel Auxiliar: (Técnicos)

Nivel Operativo: (Bachiller)

II. OBJETIVO DEL CARGO: Resume la razón de ser del cargo dentro de la Organización y las funciones en general.

III. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO: Son las actividades y tareas generales y específicas realizadas por el trabajador en ejercicio del cargo.

IV. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA: Se refiere a los requisitos académicos, de experiencia laboral y competencias (laborales y organizacionales), establecidos por los Estatutos, los acuerdos, la junta directiva y demás disposiciones internas de la Compañía para el ejercicio del cargo.

Nivel de Formación Académica: Identifica el nivel de escolaridad y la especificidad requerida para desempeñar las funciones del cargo.

Áreas de Formación: Identifica las áreas en las cuales debe estar enfocada su formación académica para el adecuado desempeño de sus funciones

Conocimientos Complementarios: Se refiere a los conocimientos complementarios que se deben tener para el adecuado desempeño de las funciones específicas del cargo

Tiempo de experiencia requerida en el cargo: Se refiere el tiempo de experiencia laboral mínimo requerido para desempeñar el cargo.

HOMOLOGACIONES:

GERENCIAL: Título de Maestría por 3 años de experiencia relacionada o viceversa o por título de posgrado en la modalidad de especialización y 2 años de experiencia relacionada

DIRECTIVO: Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa

PROFESIONAL: Título profesional por 6 años de experiencia relacionada

EJECUTIVO: Título de formación tecnológica por aprobación de 3 años en educación superior o por 2 años de experiencia relacionada

AUXILIAR: Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia

COMPETENCIAS: Son aquellas condiciones que debe poseer un individuo para el desempeño eficaz y eficiente en un determinado contexto laboral, además de los conocimientos básicos y la experiencia.

V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS: Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes aplicadas o demostradas en situaciones dentro de la organización. Se caracterizan por no estar ligadas a una ocupación en particular, ni a ningún sector económico, cargo o tipo de actividad productiva, pero habilitan a las personas para ingresar al trabajo, mantenerse en él y aprender. Las competencias corporativas establecidas para People Contact S.A.S son:

Creatividad e Innovación: Capacidad para modificar las cosas dando soluciones nuevas y diferentes ante situaciones o problemas que así lo requieren para incrementar la productividad trabajando en la producción de ideas nuevas, y útiles para mejorar la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes.

Ética y Confidencialidad: Comportamiento individual y colectivo basado en la honestidad, lealtad y transparencia, que hacen de People Contact S.A.S una organización integral.

Orientación a Resultados: Tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento de acuerdo a las estrategias de la organización.

Trabajo en Equipo: Disposición de esfuerzos en procura de la realización de los objetivos estratégicos de la empresa, compatibilizando los objetivos individuales y grupales de la organización.

VI. COMPETENCIAS LABORALES: Capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica. El conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.

Cumplimiento de Normas y Políticas De La Empresa: Son las reglas específicas que se deben seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, o actividades en una organización para poder llevar a cabo el cumplimiento de una política organizacional.

Planeación del Trabajo: Es una herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo. Esta especie de guía propone una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles.

Relaciones Interpersonales: Son relaciones sociales en las que se da una interacción recíproca entre dos o más personas, en la cual interviene la comunicación como en toda relación, y que nos ayuda a obtener información respecto al entorno donde nos encontremos.

Resolución de conflictos: Es un conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no-violenta de los conflictos.

Orientación al Cliente: Es la disposición en el servicio, atención y ayuda a los clientes/usuarios de la organización tanto internos como externos. Implica además la escucha activa y el compromiso ante la comunicación con el otro. Es la orientación y apoyo objetivo de manera oportuna.

VII. FACTORES DE RIESGO: Son todas aquellas condiciones de ambiente, instrumentos, materiales, la tarea o la organización del trabajo que potencialmente pueden afectar la salud de los trabajadores o generar un efecto negativo en la empresa.

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas

Biomecánico:

- Volúmenes de digitación
- Postura
- Esfuerzo

Público:

- Atención Comercial fuera de la oficina.

Físico:

- Postura prolongada
- Posturas fuera del ángulo de confort
- Movimientos repetitivos
- Manejo manual de cargas
- Niveles de presión sonora intermitentes
- Vibración de mano brazo

Químicos:

- Material particulado
- Gases o vapores (Varsol- hipoclorito)
- Líquidos

Biológico:

- Microorganismos: virus, bacterias, hongos, parásitos.
- Macroorganismos: Picaduras y mordeduras de animales.

Mecánico:

- Elementos o partes de máquinas, herramientas, equipos, materiales proyectados sólidos o fluidos.

Eléctrico

- Alta Tensión,
- Baja Tensión
- Estática

Locativo:

- Sistemas y medios de almacenamiento, superficies de trabajo irregulares, deslizantes y condiciones de orden y aseo.

III ACTUALIZACIÓN DEL PRESENTE MANUAL:

Responsabilidades:

- Del Gerente (S) General, su aprobación.
- La coordinación de la actualización del presente manual será responsabilidad del Área de Talento Humano.
- Existe responsabilidad de cada director o líder de área de solicitar a Talento Humano las modificaciones que sean necesarias y pertinentes en cada una de sus dependencias a su cargo, de acuerdo con la rotación o reubicación de personal, traslado definitivo o nuevos empleos, entre otros. Las modificaciones se solicitarán únicamente sobre la “Descripción de las funciones”, las cuales se podrán adicionar, eliminar o modificar teniendo en cuenta su coherencia con la normatividad interna y externa vigente, el manual de procedimientos, comportamientos, flexibilidad y necesidades del mercado laboral, organizacional y del Sector.
- De todo el personal en su aplicación
- Por competencia del Área de Talento Humano, cuando se surtan cambios de áreas, nuevos cargos o reubicaciones, entre otros. Casos en los cuales se definirán las funciones conjuntamente con el jefe del área.

Forma:

La presentación del manual será por medio de la ruta de Documentos de Gestión de Calidad en la cual reposará el acta en donde se oficializan los cambios y el respectivo manual.

Documentos SIG/Talento Humano/Selección y Contratación/Manuales/Manual de Funciones

IV. MARCO HISTÓRICO:

El manual de funciones que se encuentra vigente en la organización data de 2009, desde su implementación a la fecha, se han presentado diversos cambios en la estructura organizacional de la compañía, los cuales han sido motivados por el crecimiento organizacional, la implementación de nuevas campañas, nuevas sedes y cambios en la normatividad vigente.

Esto ha generado la creación de nuevas plazas de trabajo, roles y responsabilidades que no se encuentran incluidas dentro de nuestro manual actual. La organización ha sido consciente de estos cambios y ha venido implementando varios ajustes a los perfiles a lo largo de estos años, desde el área de Talento Humano. En el año 2012 se realizó una modificación, con la metodología de información de primera fuente como lo es la descripción de funciones expuesta por cada colaborador, luego se realizó concertación con los respectivos jefes inmediatos para revisión del perfil del cargo como tal, y finalmente se hizo registro de los datos con la información suministrada y validada.

Se realizó la actualización y modificación de cargos en el año 2017 en los cuales se incluyeron y se eliminaron los cargos de acuerdo a los ingresos y egresos del año, además de los perfiles con el fin de dejar únicamente los cargos que fueran a ser ocupados dentro de la organización.

Para el año 2018 se realizó la actualización del manual de funciones con el fin de validar y modificar los factores de riesgo y las funciones desempeñadas en cada cargo, así como la inclusión y eliminación de cargos según requerimientos.

En el 2019 se realizó la última actualización del manual de funciones de acuerdo a la planta de personal, los niveles, los requisitos educativos requeridos por cada cargo y la inclusión de homologación por niveles.

el año 2020 se realizó actualización y modificación de cargos de acuerdo a requerimientos necesarios de cada área

V. JUSTIFICACIÓN

La Compañía concibe la administración del Talento Humano como un sistema destinado a dar apoyo a todas las actividades y razón de ser de la organización, por lo cual debe formular estrategias organizacionales tendientes a controlar los procesos, mejorar la calidad de los servicios y los resultados con el fin de garantizar la excelencia de su misión. Es así como el Manual de Funciones y Competencias se constituye en una herramienta fundamental para el desarrollo de una cultura organizacional enmarcada en los valores institucionales:

Igualmente, es el soporte para la formulación de objetivos en el área de Talento Humano, en aspectos tales como:

- - Diseño de un sistema de evaluación de desempeño que permita medir la productividad, el compromiso y las necesidades de desarrollo individual, con el fin de desarrollar y potenciar competencias, lo cual se ve reflejado en trabajadores eficientes y productivos con posibilidades de mejorar profesionalmente desarrollando promociones internas, crecimiento y plan carrera dentro de la organización.
- Diseño de planes de capacitación y mejoramiento para los funcionarios administrativos y de apoyo de acuerdo con los requerimientos institucionales.
- Diseño de programas para el mejoramiento del medio en el que se desarrolla el trabajo, pues la calidad del clima laboral influye directamente en la satisfacción de los trabajadores, en la orientación de objetivos comunes entre la empresa y el colaborador y por lo tanto en diferentes aspectos como productividad, comunicación, motivación y trabajo en equipo entre otros.
- - Diseño de cargos de la planta de personal People Contact SAS que cuenten con las funciones y requisitos específicos que contribuyan y estén alineados con el direccionamiento estratégico de la organización.
- Diseño de procesos de autoevaluación permanente, a fin de lograr adaptación a cambios y actualización constante de información sujeta a dichos cambios.

Adicionalmente, dentro de las exigencias para la certificación en normas de calidad se exige como soporte documental el Manual de Funciones de las áreas, en donde se evidencie que nos ceñimos a las normas y que este compromiso es compartido por todas las personas que componen la organización.

VI. OBJETIVO GENERAL:

El objetivo general de este manual de funciones, cargos y responsabilidades, es servir de apoyo y orientación a People Contact SAS, en la Gestión del Talento Humano como soporte a los procesos de acreditación, certificación e implementación del Modelo de Gestión Integral de Calidad, al permitir que se cuente con una fuente escrita actualizada de consulta autorizada y concreta sobre nivel, dependencia, jefe inmediato, objetivo del cargo, funciones, perfil requerido y competencias exigidas para el desempeño de cada una de los cargos establecidos por la Compañía.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Garantizar que todos los cargos de People Contact SAS, cuenten con funciones y requisitos específicos que contribuyan al cumplimiento de la misión y objetivos de la Organización.
- Actualizar y precisar de manera clara y formal la razón de ser de cada cargo y, determinar sus funciones y competencias alineadas con las políticas de calidad y cumplimiento de normatividad vigente.
- Actualizar y especificar los requerimientos de los cargos en términos de conocimientos, experiencia y competencias, como medio para orientar la búsqueda y selección de personal con los perfiles adecuados para ocuparlo.
- Instrumentar la marcha de procesos administrativos tales como: Selección de personal, Inducción de nuevos colaboradores, Capacitación y Entrenamiento en los puestos de trabajo y evaluación del desempeño.
- Generar en los trabajadores el compromiso con el desempeño eficiente de sus funciones, entregándoles la información básica sobre los mismos.
- Fortalecer el desempeño de los colaboradores, aumentando su productividad y efectividad a través del conocimiento de las funciones propias del cargo.
- Servir de apoyo a los procesos de autoevaluación permanente, a fin de lograr la adaptación a los cambios, así como el trabajo colaborativo y solidario de los planes de acción entre gestión humana y todas las áreas de la compañía a corto, mediano y largo plazo.

VII. METODOLOGÍA

Para la actualización del presente manual, se tomó como base el manual elaborado en el año 2009, se revisaron las funciones de cada cargo teniendo como parámetros las señaladas en los Estatutos, además se actualizaron cargos existentes, se eliminaron cargos e incluyeron nuevos que no estaban incluidos, alineados con los anexos técnicos de cada campaña/área.

La recolección de información, se complementó con los colaboradores indagando sobre las labores específicas que desarrollan actualmente y con sus jefes inmediatos. Esto se hizo mediante entrevistas a los líderes de área y colaboradores, para establecer las funciones esenciales de cada cargo, La principal fuente de información fue primaria, y se obtuvo dicha información directamente del desempeño laboral de los empleados. La información secundaria se logró a partir del análisis de la información recolectada.

También, se tomo como fuente de consulta la Clasificación Nacional de Ocupaciones de la página del SENA, en donde se describen las labores por área de desempeño y nivel de cualificación de los sectores, subsectores y/o áreas productivas del mercado laboral colombiano. El Mapa Ocupacional es uno de los referentes a tener en cuenta para identificar cambios en las estructuras de los perfiles ocupacionales.

La metodología empleada es de tipo descriptivo, ya que se analizará cuales son y cómo se hacen las funciones de cada cargo de la compañía, puesto que toda la información recolectada permitirá identificar cada una de las partes que influyen en la elaboración de los perfiles de People Contact SAS y permitirá actualizar un manual explicativo de las funciones, competencias y requisitos de cada cargo cada vez que sea necesario.

VIII. NOTAS ACLARATORIAS:

*People Contact S.A.S. se reserva la potestad de hacer los ajustes salariales que considere convenientes para cada uno de los cargos contemplados en el presente Manual.

*Los perfiles de acuerdo a los anexos técnicos de los clientes tendrán prioridad y serán de obligatorio cumplimiento para cada campaña. Sin embargo, el cliente tiene la opción de realizar homologación de perfiles, de acuerdo al desempeño exitoso del aspirante siempre y cuando exista la evidencia.

*Todos los cargos existentes en People Contact S.A.S. podrán ser objeto de homologación de perfil ya que prima el conocimiento y /o la experiencia del proceso a ejecutar. Se requerirá aprobación previa de la Gerencia correspondiente.

RESPONSABILIDADES SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

*Dar cumplimiento a las obligaciones que les correspondan en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con las normas legales y demás establecidas por la organización.

*Conocer y dar cumplimiento a los reglamentos de trabajo, higiene y seguridad industrial, procedimientos, protocolos, normas e instrucciones verbales o escritas sobre Seguridad y salud en el Trabajo.

*Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y demás requisitos, que en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo hayan sido contraídas por la organización.

*Colaborar y participar en la implantación y mantenimiento de las medidas de prevención de riesgos que se adopten en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

*Adoptar, durante la ejecución de sus trabajos, todas las medidas preventivas destinadas a controlar adecuadamente los riesgos a que puedan estar expuestos.

*Informar oportunamente a las personas responsables del SGSST acerca de los peligros y riesgos en su sitio de trabajo, así como las observaciones que estime conducentes a evitar daños y perjuicios a la organización.

*Dar aviso inmediato a sus superiores sobre la existencia de condiciones defectuosas o fallas en las instalaciones, maquinarias, procesos y operaciones de trabajo, así como sobre los sistemas de control de riesgos.

*Trabajar en forma responsable y seria, evitando actuar con negligencia o descuido en las áreas de trabajo o circulación

*Procurar el cuidado integral de su salud y seguridad y la de terceros.

*Suministrar información oportuna, clara, veraz y completa sobre su estado de salud.

*Cumplir las medidas preventivas y restricciones prescritas por el médico, autoridades del equipo de salud y responsables del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

*Mantener actualizada la información sobre sus datos socio demográficos reportando cualquier cambio de los mismos al área de Seguridad y Salud en el Trabajo.

*Contribuir a la prevención de incidentes, accidentes laborales y enfermedades laborales.

*Usar y mantener adecuadamente las instalaciones, dispositivos para control de riesgos, elementos, equipos y herramientas necesarios para el desarrollo de sus labores

*Utilizar los elementos de protección personal (EPP) y equipos de protección individual (EPI) que le sean asignados y mantenerlos adecuadamente dándole el uso debido.

*Conservar en orden y aseo los lugares de trabajo.

*Prestar la colaboración posible en casos de siniestro o de riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o recursos de la organización.

*Impulsar y emprender acciones para la formación, información y participación respecto a la SST.

*Cumplir con el proceso de inducción y re inducción anual, así como con las actividades formativas de carácter general o específico en materia de SST que la organización establezca, aprobar los exámenes de conocimiento según las condiciones establecidas y aplicar la información y formación recibida.

*Mantener una actitud positiva, proactiva y colaboradora respecto al funcionamiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo y cooperar en el cumplimiento de los sistemas, planes, programas, campañas y actividades de SST establecidas.

*Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

*Guardar rigurosamente la moral y el respeto con sus superiores y compañeros de trabajo.

*Elegir libremente sus representantes al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y para el comité de convivencia laboral y colaborar con las actividades que los mismos desarrollen.

*Comunicar las inquietudes y efectuar sugerencias sobre el desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

*Solicitar inmediata prestación de Primeros Auxilios en caso de enfermedad súbita o lesión accidental por simple que parezca e informar sobre el particular al Jefe Inmediato.

*Asistir a los programas recreativos, culturales o de capacitación programados por la organización.

*Asistir a la práctica de los exámenes médicos ocupacionales.

RESPONSABILIDADES CON LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

*Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.

*Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.

*Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.

*Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.

*Cumplir con las políticas y los lineamientos de seguridad de la información establecidos por la organización.

RESPONSABILIDADES DE CALIDAD

* Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos asociados al sistema de la Gestión de la Calidad.

* Determinar la secuencia e interacción de los procesos.

* Determinar y aplicar los criterios y los métodos y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.

* Determinar los recursos necesarios para los procesos y asegurarse de su disponibilidad.

* Asignar las responsabilidades y autoridades de los procesos.

* Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.

* Evaluar los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que los procesos logran los resultados previstos.

* Mejorar los procesos y el sistema de gestión de calidad.



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Gerente (S)
AREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia General
NIVEL DEL CARGO	Gerencial

2. OBJETIVO DEL CARGO

Planear, proponer, aprobar, dirigir y controlar las actividades estratégicas de la organización procurando un crecimiento rentable tanto en el corto, mediano y largo plazo, de acuerdo con las políticas preestablecidas por la junta directiva, así como el cumplimiento de los objetivos planteados en los sistemas de gestión implementados.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Dirigir los asuntos industriales y mercantiles de la sociedad, tanto los externos, como los concernientes a su actividad interna.

Vigilar los bienes de la empresa bajo las orientaciones e instrucciones emanadas de la Junta Directiva.

Celebrar toda clase de contratos relacionados con el objeto social, todo de acuerdo con la ley y en ejercicio de las autorizaciones requeridas para la celebración de los actos y contratos.

Constituir apoderados especiales para atender los asuntos judiciales y extrajudiciales, así como las tramitaciones que deban adelantarse ante autoridades de cualquier orden.

Mantener frecuentemente informada a la Junta sobre el funcionamiento de la sociedad y suministrarle los datos y documentos que ella solicite.

Velar por el bienestar de los colaboradores de la empresa y en general por el cumplimiento de las normas laborales.

Designar posiciones gerenciales.

Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas.

Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de la junta de accionistas.

Coordinar con las diversas áreas para asegurar que los registros y los análisis se están ejecutando correctamente.

Convocar a la Junta Directiva cuando lo considere pertinente

Autorizar las inversiones a realizar en la empresa, conforme a los permisos autorizados por la Junta.

Firmar documentos y contratos de acuerdo con las facultades dadas por la Junta Directiva y con las disposiciones del Estatuto General de Contratación de las entidades estatales, en cuanto sea aplicable a los procesos contractuales de People Contact S.A.S					
Firmar los nombramientos del personal administrativo y operativo, fijando funciones, salarios buscando la eficiencia y la eficacia en la asignación de recursos.					
Analizar por centros de costos, la situación financiera de cada proyecto y determinar la rentabilidad del mismo.					
Hacer una revisión conjunta, junto con el Gerente (S) Comercial, de cada una de las propuestas licitatorias presentadas y determinar la conveniencia o no de participar en las mismas.					
Dirigir, coordinar, vigilar y controlar la ejecución de las funciones o programas de la organización y de su personal.					
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.					
4.RESponsabilidades SIG					
Asegurar el establecimiento y firma de la Política, Objetivos del SIG y sus componentes, Plan Institucional de Capacitación y el plan de trabajo del SG-SST.					
Designar a los representantes de los componentes del SIG, así como sus responsabilidades y funciones.					
Autorizar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión y evaluación del SIG.					
Revisar y retroalimentar a través del SIG los resultados de la evaluación de los componentes del SIG.					
Designar los representantes del empleador ante el Coppast y Comité de convivencia laboral.					
Liderar la rendición de cuentas con relación a la eficacia de los Componentes del SIG.					
Designar responsabilidades relacionadas con los componentes del Sistema Integrado de Gestión. Solicitar el cumplimiento legal por parte de los representantes de los componentes.					
Requerir informes de gestión y evaluación a cada componente para hacer seguimiento de la gestión del Sistema Integrado de Gestión.					
Hacer seguimiento a los recursos ejecutados por cada uno de los componentes del Sistema Integrado de Gestión					
Dar cumplimiento a las políticas del SIG, así como a las políticas complementarias de cada uno de sus componentes					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	X
Áreas de Formación :	Administrativas, económicas, jurídicas, tecnológicas o afines con maestría en áreas relacionadas.				
Conocimientos complementarios :	Conocimientos específicos en dirección de equipos de trabajo, planeación y dirección de negocios.				

Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	24 meses de experiencia relacionada.		
Homologación Nivel Gerencial	Titulo de Maestría por 3 años de experiencia relacionada o viceversa o por título de posgrado en la modalidad de especialización y 2 años de experiencia relacionada		
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			X
Ética y Confidencialidad			X
Orientación A Resultados			X
Trabajo En Equipo			X
7. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x
Planeación del Trabajo			x
Relaciones Interpersonales			x
Resolución de Conflictos			x
Orientacion al Cliente			x
8. NIVEL DE RIESGO			
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas.			
Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos.			
Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Coordinador de Mejoramiento Continuo

AREA A LA QUE PERTENECE: Gerencial General

NIVEL DEL CARGO Profesional

2. OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar el mejoramiento continuo de los sistemas de gestión y de los procesos, con alineación al cumplimiento de la estrategia y asegurando tener al día y documentada la operación con altos estándares de eficiencia; centralizar y consolidar la información, y revisar la información levantada haciendo el respectivo control de los documentos. Contribuir en el entendimiento de la política de calidad y los lineamientos organizacionales de People Contact S.A.S.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Acompañar a la Gerencia en la formulación, ejecución y seguimiento y control del Direccionamiento Estratégico Organizacional y los planes de gestión de cada uno de los procesos y cargos de People Contact S.A.S (Definición de Matriz DOFA, propósito superior, mega meta, despliegue estratégico, proyectos Estratégicos e indicadores de gestión asociados).

Gestionar los sistemas de gestión de la organización: Calidad, COPC, seguridad información, etc. Esto implica la implementación y mantenimiento de los mismos.

Documentar en conjunto con los dueños de los procesos los procedimientos y políticas de la empresa. Revisar constantemente que los procedimientos y normas establecidos por la compañía sean coherentes con las necesidades de esta, y con los cambios del entorno.

Velar por que se realicen las auditorías a los sistemas de gestión de la compañía e informar a la gerencia sobre los resultados de las mismas.

Coordinar y hacer seguimiento a los comités de sistemas de gestión.

Controlar los planes de mejoramiento de la organización tanto internos como los resultantes de auditorías externos como entes de control.

Asesorar y apoyar el proceso de calificación de riesgo.

Asesorar y capacitar al personal en lo referente a los diferentes sistemas de gestión como: calidad, seguridad de la información, buenas prácticas de COPC, sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Control y seguimiento a los indicadores de gestión de la compañía.

Supervisión de contratos inherentes al área

Realizar y actualizar en conjunto con los líderes de procesos los mapas de riesgos.

Controlar los documentos y registros de la organización bajo los lineamientos de las diferentes normas, leyes y decretos reglamentarios que rigen los sistemas de gestión aplicables a People Contact S.A.S.

Asesorar el personal en lo referente a los diferentes procesos, procedimientos, planes de calidad y reglamentos internos de la empresa.

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.

Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad.					
Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del					
Solicitar el cumplimiento legal por parte de los líderes de procedimiento, líderes estratégicos de gestión y colaboradores acorde a lo dispuesto en cada uno de los procesos.					
Requerir informes de gestión a los líderes que participan en cada proceso, para hacer seguimiento de la gestión del Sistema					
Designar responsabilidades relacionadas con el componente de Gestión de la Calidad.					
Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas en todos los niveles de la organización					
Informar a la gerencia el estado del sistema de gestión de seguridad de la información					
Coordinar cambios y ajustes del sistema de gestión de seguridad de la información					
Revisar, solicitar ajustes y aprobar los documentos del sistema de gestión de la seguridad de la información.					
Brindar asesoría al personal de la organización y terceros sobre la política y políticas del sistema de seguridad de la información					
Coordinar actividades de seguimiento y medición de la eficacia del sistema de seguridad de la información					
Coordinar el sistema de gestión de seguridad de la información.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	
Áreas de Formación :	En carreras administrativas e ingeniería industrial.				
Conocimientos Complementarios:	Norma COPC, Norma ISO, Gestión de la calidad y conocimiento de herramientas y procesos.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Profesional	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		X			
Ética y Confidencialidad			X		
Orientación A Resultados			X		
Trabajo En Equipo		X			
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X		
Planeación del Trabajo			X		
Relaciones Interpersonales			X		
Resolución de Conflictos			X		

Orientacion al Cliente				X
8. NIVEL DE RIESGO				
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación				
Elaboró		Revisó		Aprobó
Talento Humano		ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
		Directora de Talento Humano		Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Profesional de Mejoramiento continuo
AREA A LA QUE PERTENECE:	Mejoramiento continuo
NIVEL DEL CARGO	Profesional

2. OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar el mejoramiento continuo de los sistemas de gestión y de los procesos, con alineación al cumplimiento de la estrategia y asegurando tener al día y documentada la operación con altos estándares de eficiencia; centralizar y consolidar la información, y revisar la información levantada haciendo el respectivo control de los documentos. Contribuir en el entendimiento de la política de calidad y los lineamientos organizacionales de People Contact S.A.S.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Apoyo a la documentación de los procesos de acuerdo a la norma ISO9001-2015, ISO 27001 y demás normas aplicables a la empresa.
Definición y ejecución de plan de calidad para los procesos de call center, contact center y desarrollo de software
Apoyar las iniciativas de capacitación generadas desde el área de mejoramiento tanto para personal administrativo como operativo
Apoyo en el monitoreo de indicadores de control
Proponer mejoras a los procesos y procedimientos asociados a la gestión de los requerimientos que afectan directa o indirectamente al cliente interno y externo.
Proponer cambios o ajustes necesarios en la documentación y supervisar que esos cambios se lleven a cabo y mantener dicha documentación al día.
Apoyo en la implementación, mantenimiento asegurando la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
Revisar, registrar, custodiar, y administrar toda la documentación original del Sistema Integrado de Gestión.
Participación en el proceso de levantamiento de requerimientos.
Creación de actas, levantamiento de requerimientos, diagrama de flujo y todo lo requerido y definido en el proceso.
Coordinar y supervisar los convenios y/o contratos que le sean asignados
Recopilar y consolidar información diaria asociada al trabajo realizado con los convenios y/o contratos asignados
Brindar apoyo o soporte al personal a cargo para dar cumplimiento de metas pactadas con el cliente y diseño de estrategias de mejoramiento de los contratos y/o convenios que le han sido asignados.
Velar por el cumplimiento de horarios del personal a cargo de acuerdo a las necesidades de los convenios y/o contratos asignados
Realizar y entregar informes mensuales y parciales con sus respectivos indicadores de las actividades realizadas en los convenios y/o contratos que le han asignado
Capacitar y acompañar al personal a cargo de los convenios y /o contratos que le han asignado.
Supervisar el buen manejo de recursos e infraestructura que se dispongan para los convenios y contratos asignados.

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere					
4. RESPONSABILIDADES SIG					
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.					
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.					
Procurar el cuidado integral de su salud					
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.					
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
Aplicar políticas y lineamientos de seguridad de la información con respecto a las funciones que ejecuta cada uno de los anteriores roles.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	
Áreas de Formación :	En carreras administrativas e ingeniería industrial.				
Conocimientos Complementarios:	Norma COPC, Norma ISO, Gestión de la calidad y conocimiento de herramientas y procesos.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Profesional	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				

6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación		X	
Ética y Confidencialidad			X
Orientación A Resultados			X
Trabajo En Equipo		X	
7. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Orientacion al Cliente			X
8. NIVEL DE RIESGO			
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO			



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Comunicador Organizacional

AREA A LA QUE PERTENECE: Gerencia General

NIVEL DEL CARGO Profesional

2. OBJETIVO DEL CARGO

Liderar los procesos de comunicación interno y externo de la empresa, elaborando mensajes públicos noticiosos o de opinión, para transmitirlos a través de los medios de Comunicación organizacionales y producir mensajes de carácter informativo y de opinión.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Identificar necesidades y posibilidades de comunicación en los diferentes contextos culturales públicos y privados en People Contact S.A.S

Diseñar y gestionar ideas creativas e innovadoras que solucionen problemas comunicacionales que afectan la productividad y competitividad de la organización.

Realizar comunicaciones internas y externas de la organización.

Manejo de medios de comunicación y redes sociales propias de People Contact S.A.S como Facebook, Twitter e Instagram.

Planificar, programar, desarrollar e implementar estrategias comunicativas que le permitan influir en la opinión pública y aceptación masiva de las ideas que genera.

Realizar campañas internas y externas de la empresa para generar sentido de pertenecía dentro de los colaboradores.

Presentación de personal que ingrese nuevo a People Contact S.A.S.

Cubrir actividades de comunicaciones tanto internas como externas representando a People Contact S.A.S o generando apoyo a otras entidades cuando así se requiera (Entidades de la Alcaldía de Manizales).

Implementar boletines, carteleras virtuales, periódico organizacional y cualquier medio de comunicación interno dentro de People Contact S.A.S

Gestionar la marca People Contact S.A.S a través de la cual comunicamos nuestro, pensar, actuar, sentir como organización frente a grupos de interés.

Realizar agenda de medios para el Gerente (S) General.

Celebración de fechas especiales a los colaboradores de People Contact S.A.S (cumpleaños/ día del padre/madre etc.)

Enviar felicitación de cumpleaños a los clientes de People Contact S.A.S

Enviar tarjetas de cumpleaños a los colaboradores de People Contact S.A.S

Todas la demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.					
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.					
Procurar el cuidado integral de su salud					
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.					
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
Aplicar políticas y lineamientos de seguridad de la información con respecto a las funciones que ejecuta cada uno de los anteriores roles.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Comunicador Social y Periodista				
Conocimientos complementarios:	Manejo de redes sociales, buen manejo de herramientas ofimáticas y excelente ortografía y redacción.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año				
Homologación Nivel Profesional	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido		Bajo	Medio	Alto	
Creatividad E Innovación				x	

Ética y Confidencialidad			x
Orientación A Resultados			x
Trabajo En Equipo			x
7. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x
Planeación del Trabajo			x
Relaciones Interpersonales			x
Resolución de Conflictos			x
Orientacion al Cliente			x
8. NIVEL DE RIESGO			
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Asistente de Marketing Digital

AREA A LA QUE PERTENECE: Gerencia General

NIVEL DEL CARGO Ejecutivo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Liderar los procesos de comunicación interno y externo de la empresa, elaborando mensajes públicos noticiosos o de opinión, para transmitirlos a través de los medios de Comunicación organizacionales y producir mensajes de carácter informativo y de opinión.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Planeación y ejecución de tareas que permitan garantizar la presencia de la empresa en las diferentes redes sociales y portales establecidos para dicho fin (difusión de contenidos).

Garantizar la construcción, gestión y administración de la comunidad online de Peoplecontact

Estar atento a las oportunidades y amenazas que se presentan frente a la competencia y la industria del negocio de Peoplecontact.

Investigar, recopilar y analizar información que facilite estudios de mercados requeridos por la empresa.

ayudar a monitorear programas de mercadeo activos y desarrollar formas de mejorar los productos y servicios

Presentar ideas de mercadeo que permitan mejorar y hacer crecer la marca de Peoplecontact.

Apoyar los procesos de comunicación interna de PeopleContact

Todas la demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.

Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

Procurar el cuidado integral de su salud

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa

Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo

Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST

Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.

Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.

Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.

Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	
Áreas de Formación :	administrador, mercadeo, ventas, marketing, publicidad				
Conocimientos complementarios:	Manejo de redes sociales, buen manejo de herramientas ofimáticas y excelente ortografía y redacción.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año				
Homologación Nivel Profesional	conocimiento basicos en plataformas, planes de marketin digital mercadeo y ventas				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido		Bajo	Medio	Alto	
Creatividad E Innovación				x	
Ética y Confidencialidad				x	
Orientación A Resultados				x	
Trabajo En Equipo				x	
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido		Bajo	Medio	Alto	
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa				x	
Planeación del Trabajo				x	
Relaciones Interpersonales				x	
Resolución de Conflictos				x	

Orientacion al Cliente				x
8. NIVEL DE RIESGO				
<u>Psicosocial:</u> - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. <u>Carga Física:</u> - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. <u>Biomecánico:</u> -Altos volúmenes de digitación				
Elaboró		Revisó		Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano		Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO				



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Gerente (S) Administrativo y Financiero
AREA A LA QUE PERTENECE:	Área Administrativa y Financiera
NIVEL DEL CARGO:	Gerencial

2. OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir todas las actividades administrativas y financieras de la empresa, Asesorar al Gerente (S), a la Dirección de Talento Humano y a los demás Directivos en las decisiones financieras a tomar de acuerdo con diferentes escenarios de evaluación financiera para los nuevos negocios y existentes.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Analizar y autorizar los costos que sobrepasen determinado rubro para las diferentes áreas de la empresa.
Aprobar los presupuestos anuales de costos, inversiones y gastos.
Refrendar con su firma los documentos y actividades que lo requieran.
Realizar periódicamente seguimiento al cumplimiento del presupuesto aprobado.
Realizar propuestas de mejoramiento que contribuyan a la optimización de los costos de la empresa.
Asistir a las reuniones convocadas con las empresas de empleos temporales.
Reunirse periódicamente con su equipo de trabajo con el propósito de analizar las situaciones actuales y hacer propuestas de mejoramiento.
Coordinar y supervisar la elaboración de planes y programas encomendados por la gerencia o por las diferentes dependencias de la empresa.
Asesorar en el portafolio de inversiones de la empresa.
Suministrar a organismos públicos o privados los informes solicitados.
Ser partícipe en la autorización y control de los contratos que celebre la empresa.
Coordinar el manejo de las cuentas bancarias por intermedio de Tesorería.
Ordena el traslado de fondos entre las diferentes entidades financieras.
Mantener relaciones con entidades bancarias y crediticias.
Realizar control y seguimiento sobre la cartera de la empresa, evitando su crecimiento a cartera vencida.
Negociar precios y formas de pago para obtener mayores beneficios.
Hacer seguimiento al estado de resultados de la empresa por negocio y al presupuesto.
Crear y difundir políticas para la reducción de los costos de la empresa, y además generar alarmas y propuestas de mejoramiento cuando detecte el incremento en los costos y gastos.
Verificar el cumplimiento de las funciones por parte de su personal a cargo.
Representar al Gerente (S) en los actos que el delegue.
Analizar y evaluar toda la información financiera para la elaboración de los planes de negocio para nuevos negocios bajo diferentes escenarios de sensibilidad y/o evaluar la situación de los negocios actuales.
Realizar proyecciones financieras.
Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los indicadores financieros y planes de negocios para los diferentes negocios del Call center.
Analizar el costo de oportunidad de las inversiones existentes y proyectadas.

Asesorar a las diferentes áreas financieras en asuntos administrativos y financieros que le sean solicitados.
Asesorar al Gerente (\$) suministrando la información financiera necesaria para la toma de decisiones.
Participar activamente en el sistema de gestión de calidad (SGC).
Coordinar y Supervisar los procesos del area de Talento Humano
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.
4. RESPONSABILIDADES SIG
Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.
Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad.
Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.
Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.
Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos os niveles de la
Participar activamente en las actividades asociadas al SIG
Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.
Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.
Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.
Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo
Procurar el cuidado integral de su salud
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia
Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riegos y peligros propios del trabajo
Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.
Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.

Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.					
Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.					
Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.					
Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización.					
Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.					
Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones.					
Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en m					
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta r					
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información.					
Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.					
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional :	X	Post Grado:	X
Áreas de Formación:	Profesional en administración de empresas, economista, contador o afines, especialización o maestría en áreas afines				
Conocimientos Complementarios	Conocimiento en modelos de evaluación financiera, conocimiento en manejo de sistemas de información.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	3 años de experiencia en cargos directivos				
Homologación Nivel Gerencial	Titulo de Maestría por 3 años de experiencia relacionada o viceversa o por título de posgrado en la modalidad de especialización y 2 años de experiencia relacionada				
5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo		Medio		Alto
Creatividad E Innovación					x
Ética y Confidencialidad					x
Orientación A Resultados					x
Trabajo En Equipo					x
6. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo		Medio		Alto

Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Orientación al Cliente			X
7. NIVEL DE RIESGO			
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: - volúmenes de digitación			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO			



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Director(a) Administrativo
AREA A LA QUE PERTENECE:	Administrativa
NIVEL DEL CARGO:	Profesional

2. OBJETIVO DEL CARGO

Coordinar los procesos administrativos de mensajería, recepción, contratos interadministrativos y manejo de personal.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Coordinacion de activos fijos, devolutivos adquiridos en la empresa

coordinar la actualizacion del listado de activos fijos

autorizar las solicitudes enviadas al almacen de activos fijos, devolutivos y consumibles

garantizar el registro de los movimientos de los activos fijos entre las areas de la empresa

conciliacion de activos fijos e inventarios con contabilidad

informar sobre los activos adquiridos y movimientos de los mismos al supervisor del contrato de seguros

coordinar la realizacion de inventarios

rendir informes de costos de mantenimiento de la infraestructura de la empresa

coordinar la construccion,adecuacion y mantenimiento de la infraestructura de la empresa

revisión de los diseños de plataformas tecnicas para la ejecucion de nuevas construcciones,adecuaciones y modificaciones de las sedes de la empresa

supervision de los contratos que le sean asignados

realizar el seguimiento al pago de los servicios publicos de las sedes asignadas

realizar las gestiones necesarias en la ejecucion de contratos para la adquisicion de bienes y servicios a su cargo

realizar periodicamente seguimiento al cumplimiento del presupuesto aprobado para la gestion de las actividades propias del cargo

realizar propuestas de mejoramiento para la eficiencia, reduccion de costos y gastos de los recursos asignados acorde con la gestion de su cargo

coordinar y supervisar las actividades realizadas por el personal a su cargo

administrar las plataformas tecnicas como sistema de aire acondicionado, control de acceso CCTV, sistema electrico, entre otras

realizar procesos de compra de bienes y servicios de la empresa

coordinar al personal de mantenimiento e infraestructura y servicios publicos para la ejecucion de su labor

realizar informe de novedades(horas extras) del personal de Bogotá y Manizales para enviarlo al area de talento humano para los pagos

elaboracion de las ordenes de compra de insumo mediante la solicitud de los diferentes supervisores en donde requieran bienes para cada area

todas las demas relacionadas con el cargo y que si jefe inmediato considere

4. RESPONSABILIDADES SIG

Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.

Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad.

Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.

Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos los niveles de la organización

Participar activamente en las actividades asociadas al SIG

Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.					
Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.					
Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.					
Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo					
Procurar el cuidado integral de su salud					
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia					
Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riegos y peligros propios del trabajo					
Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.					
Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.					
Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.					
Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización					
Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.					
Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones					
Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en materia de seguridad.					
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información.					
Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.					
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	x
Áreas de Formación:	Profesional en áreas administrativas, ingeniería o carreras afines y especialización en áreas relacionadas.				
Conocimientos Complementarios requeridos en el puesto:	manejo de personal y herramientas ofimáticas				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	18 meses de experiencia relacionada				

Homologación Nivel Directivo	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa		
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			x
Ética y Confidencialidad			x
Orientación A Resultados			x
Trabajo En Equipo			x
7. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x
Planeación del Trabajo			x
Relaciones Interpersonales			x
Resolución de Conflictos			x
Orientación al Cliente			x
8. NIVEL DE RIESGO			
- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -volúmenes de digitación			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Coordinador (a) de Contabilidad
AREA A LA QUE PERTENECE	Administrativa y Financiera
NIVEL DEL CARGO	Profesional

2. OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir el plan contable de la empresa, responder porque existan soportes de los movimientos contables, velar porque la información registrada corresponda con las disposiciones contables exigidas por la Ley Colombiana de acuerdo a la normatividad de información financiera NIIF y por los directivos de la empresa.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Elaborar y verificar las declaraciones de IVA, retenciones, renta e impuestos municipales.

Presentar de manera oportuna y fiable las declaraciones ante la DIAN y los entes territoriales a los que se encuentre sujeta la empresa.

Verificar y controlar la depreciación mensual de todos los activos de la empresa.

Realizar el Balance General de la empresa bajo la normatividad vigente aplicable para la organización y mensualmente la elaboración del estado de resultados clasificado por negocios, realizar las correcciones necesarias cuando le sea justificado.

Analizar y corregir los estados financieros para presentarlos a la Junta Directiva

Elaborar los informes con destino a la Contaduría General de la Nación contable, Contraloría (Deuda Pública) y otros entes reguladores como el DANE, Cámara de Comercio y Superintendencias.

Realizar propuestas para la disminución y correcta administración de los costos de la empresa.

Realizar los flujos de Caja y Fondos.

Realizar el informe anual de actividades contables.

Dirigir y desarrollar el plan contable de la empresa de acuerdo con las disposiciones legales y sugerir mejoras.

Suministrar la información financiera y contable que le sea solicitada por la administración para la toma de decisiones.

Brindar asesoría contable a las diferentes áreas de la empresa que lo soliciten.

Suministrar al Gerente administrativo y Financiero todos los informes que le sean solicitados.

Refrendar con su firma todos los documentos en donde se requiera de ella, como licitaciones o documentos que le sean solicitados por los entes de control y vigilancia.

Realizar reuniones de seguimiento y mejoramiento de las funciones del personal a cargo

Participar activamente en la elaboración y seguimiento del presupuesto.
Mantener autorizados los listados de cuentas para pagar a los proveedores, en concordancia con el área de tesorería y presupuesto.
Consolidación del presupuesto de People Contact S.A.
Apropiación del presupuesto.
Seguimiento a los registros presupuestales expedidos
Renovación de matrícula mercantil para los diferentes establecimientos de comercio y agencias registradas en las cámaras de comercio
Garantizar el cumplimiento del calendario tributario y las obligaciones tributarias de la empresa
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.
4.RESPONSABILIDADES SIG
Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.
Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad.
Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.
Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.
Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos os niveles de la organización
Participar activamente en las actividades asociadas al SIG
Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.
Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.
Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.
Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo
Procurar el cuidado integral de su salud
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia
Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riegos y peligros propios del trabajo
Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.
Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.

Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.					
Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.					
Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.					
Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización					
Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.					
Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones					
Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en materia de seguridad.					
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información.					
Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.					
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Profesional en contaduría pública Certificación de Conocimiento en Normas Internacionales (NIIF)				
Conocimientos complementarios:	Conocimientos de programas informáticos contables, manejo de herramientas ofimáticas, capacidad analítica conocimientos contables, financieros, administrativos, manejo de valores e inversiones y elaboración y rendición de informes para Contaduría General de la Nación (CHIP presupuestal y contable), Contraloría de Manizales (SIA; Deuda Pública), otros órganos de control y reguladores como DANE, Superintendencia de Sociedades, entre otros.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	18 meses de experiencia relacionada preferiblemente en empresas de Economía Mixta.				
Homologación Nivel Directivo	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		x			
Ética y Confidencialidad				x	

Orientación A Resultados			X
Trabajo En Equipo			X
7. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Orientacion al Cliente			X
8. NIVEL DE RIESGO			
<u>Psicosocial:</u> - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. <u>Carga Física:</u> - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. <u>Biomecánico:</u> -Altos volúmenes de digitación			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO			



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Asistente de Tesorería
AREA A LA QUE PERTENECE:	Área Administrativa y financiera
NIVEL DEL CARGO:	Ejecutivo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Liderar el proceso de tesorería donde su principales funciones es velar por los recursos económicos.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Expedición de los certificados de disponibilidad presupuestal (CDP)
Expedición de obligaciones presupuestales (OB)
Recepción de facturas en el sistema de gestión documental SAIA en donde se verifica que el valor de certificado por los supervisores concilie con el valor facturado por los proveedores y que el bien o servicio esté soportado por un contrato, autorización de gerencia u orden de servicio
Emitir las obligaciones presupuestales a la facturación enviada por los proveedores de bienes y servicios, afectado un certificado de disponibilidad presupuestal (CDP) y un registro presupuestal (RP)
Seguimiento de CDP expedidos con el fin de verificar el perfeccionamiento del compromiso (Autorizaciones de gerencia o contratos)
Publicación y recepción de invitaciones Públicas, privadas y a cotizar.
Liquidación de estampillas de contratos, autorizaciones de gerencia y ordenes de servicio adjudicados.
Expedición de órdenes frente a liquidación de viáticos.
Verificar y controlar que, los excedentes de tesorería, todos los pagos que de por diversos conceptos sean realizados y los traslados de fondos que sean ejecutados de acuerdo con el presupuesto existente
Invertir adecuadamente los excedentes de tesorería siguiendo las instrucciones emanadas por la gerencia general de la empresa.
Elaborar acta cuando se constituye una inversión con los excedentes de Tesorería firmado por el Gerente General y el Gerente Administrativo y Financiero o quien haga sus veces
Proponer una política de pago en acuerdo con el Gerente Administrativo y Financiero y en concordancia con el presupuesto de efectivo que determinen todos los vencimientos con los proveedores en el tiempo y enviar la programación al Gerente Administrativo y Financiero así como al Gerente General o quien haga sus veces.
Controlar las inconsistencias que se puedan presentar en el manejo efectivo tanto con entidades externas a la empresa como con las dependencias y funcionarios de éstas.
apoyo en la elaboración del flujo de caja mensual en coordinación con el Gerente General y la Gerencia Administrativa y Financiera o quien haga sus veces.
Custodiar toda la información de la Tesorería (correspondencia, comprobantes de egreso, comprobantes de ingreso)
Expedición de registros presupuestales (RP)
Revisión de gastos de la caja menor de Bogotá
Elaborar los informes con destino a la Contaduría General de la Nación (CHIP presupuestal
presentar informe trimestral y anual a la contraloría general de la nación mediante el consolidador de hacienda chip
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4.RESponsabilidades SIG					
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.					
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.					
Procurar el cuidado integral de su salud					
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.					
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informacionesespecializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
Aplicar políticas y lineamientos de seguridad de la información con respecto a las funciones que ejecuta cada uno de los anteriores roles.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	x
Estudiante Universitario:	x	Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	Tecnólogo o estudiante universitario de mínimo 7 semestre en carreras administrativas y /o carreras afines.				
Conocimientos complementarios:	Manejo del proceso de compra, elaboracion de presupuesto y manejo de caja menor.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Ejecutivo	Título de formación tecnológica por aprobación de 3 años en educación superior o por 3 años de experiencia relacionada				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo		Medio	Alto	
Creatividad E Innovación			x		
Ética y Confidencialidad				x	
Orientación A Resultados				x	
Trabajo En Equipo				x	

7. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa		X	
Planeación del Trabajo		X	
Relaciones Interpersonales		X	
Resolución de Conflictos		X	
Orientacion al Cliente		X	
8. NIVEL DE RIESGO			
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas.			
Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos.			
Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO			



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar de Inventarios y Activos Fijos
AREA A LA QUE PERTENECE:	Área Administrativa
NIVEL DEL CARGO:	Auxiliar

2. OBJETIVO DEL CARGO

Administrar los activos fijos, devolutivos, consumibles e inventarios que posea la empresa. Suministrar a las diferentes áreas de la organización los recursos físicos etiquetados y certificados (equipo de oficina) necesarios para el ejercicio de su gestión, garantizando efectividad y oportunidad en la entrega.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Recepción de activos fijos, devolutivos o consumibles adquiridos por la empresa
Mantener actualizado el listado y base de datos de los activos de la organización
Realizar la marcación con código de barras adhesivo de todo lo que este considerado como un activo y digitar toda la información en la planilla de control de activos creada en Excel.
Realizar la entrega de los activos a las personas responsables.
Realizar las órdenes de entrada de equipos o suministro en el modulo de ingresos
Reportar las salidas al área financiera
Recepción de las solicitudes al almacén de activos fijos, devolutivos o consumibles
Registro de los movimientos de los activos fijos o devolutivos entre las áreas de la empresa
Realizar las salidas de equipos y suministros del almacén.
Levantar inventarios
Realizar y verificar el conteo físico mensual de consumibles del almacén.
Consolidar pedidos mensuales de todas las sedes de People Contact S.A.S
Responsable del manejo de recursos de caja menor de Manizales
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.
Procurar el cuidado integral de su salud
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST

Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
Aplicar políticas y lineamientos de seguridad de la información con respecto a las funciones que ejecuta cada uno de los anteriores roles.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica::					
Bachiller:		Técnico:	x	Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación:	Carreras administrativas o afines.				
Conocimientos Complementarios requeridos en el puesto:	Manejo de inventarios y suministros, propiedad, planta y equipos, manejo de herramientas ofimáticas (paquete de office).				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		x			
Ética y Confidencialidad			x		
Orientación A Resultados			x		
Trabajo En Equipo			x		
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x		
Planeación del Trabajo			x		
Relaciones Interpersonales		x			
Resolución de Conflictos			x		
Orientación al Cliente			x		

8. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Asistente Administrativo(a)
AREA A LA QUE PERTENECE	Administrativa y Financiera
NIVEL DEL CARGO	Ejecutivo
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar tareas administrativas y de gestión básicas, recibiendo, registrando y transmitiendo información, comunicaciones internas y externas, correspondencia y documentación de entrada y salida de la organización, de acuerdo a los medios y criterios establecidos, manteniendo la confidencialidad requerida por People Contact SAS.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Brindar apoyo en la programación y control de actividades del personal de mantenimiento (preventivo y correctivo) de la planta física de las sedes, recibidas por medio del help people, correos o directamente del cliente	
Programación de transporte	
Tramitar las solicitudes de elementos de ferretería del personal de mantenimiento	
Tramitar las solicitudes de transporte de activos, personal y otros elementos requeridos por las areas de la organización	
Brindar apoyo en la programación y control de actividades del personal de servicios generales de las sedes de la empresa	
Realizar el pedido y hacer seguimiento de los insumos de aseo de manera semanal para el personal de servicios generales, papelería y ferretería	
Realizar las solicitudes de proveedor de mensajería tanto interna como externa para los envíos de documentación local y nacional solicitados por todas las áreas de la organización	
Brindar apoyo a los procesos de compra del área	
Brindar apoyo en la supervisión de los contratos del área	
Brindar apoyo en el seguimiento a los insumos de servicios públicos y facturación de proveedores	
Atender telefónicamente las llamadas, brindar información o direccionarlas, de acuerdo con el tipo de información requerida por quien se comunica con la empresa.	
Ingresar la información al sistema para dar trámite a las solicitudes requerimientos específicos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.	
Tramitar la correspondencia despachada y recibida, hacer la recepción, clasificación, radicación y seguimiento de la misma.	
Redactar los oficios y la correspondencia que se le delegue.	
Atender al cliente interno y externo y suministrarle la información requerida concerniente al área de trabajo.	
Realizar registro en sistema biométrico cuando ingresen funcionarios nuevos, o en los casos que se requiere asignar tarjeta para el ingreso.	
Control de ingreso de funcionarios, clientes y visitantes, con la debida autorización	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere	

4.RESponsabilidades SIG					
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.					
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.					
Procurar el cuidado integral de su salud					
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.					
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informacionesespecializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
Aplicar políticas y lineamientos de seguridad de la información con respecto a las funciones que ejecuta cada uno de los anteriores roles.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:	X	Tecnólogo:	x
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	En carreras Administrativas.				
Conocimientos complementarios:	Manejo de inventarios y suministros, propiedad, planta y equipos, manejo de herramientas ofimaticas (paquete de office).				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada.				
Homologación Nivel ejecutivo	Título de formación técnica profesional o tecnólogo, por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia relacionada				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo		Medio		Alto
Creatividad E Innovación			x		
Ética y Confidencialidad			x		
Orientación A Resultados			x		
Trabajo En Equipo			x		
7. COMPETENCIAS LABORALES					

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo		X	
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos		X	
Orientacion al Cliente			X
8. NIVEL DE RIESGO			
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO			



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Analista de Contabilidad
AREA A LA QUE PERTENECE	Administrativa y Financiera
NIVEL DEL CARGO	Ejecutivo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Registrar y mantener actualizados los informes contables de la empresa, preparar los informes que se presentaran a los entes internos y externos de la empresa

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Codificar y registrar todas las cuentas de la empresa en el sistema financiero.

Coordinar el proceso de facturación y la emisión de la facturas para su respectiva radicación.

Amortizar periódicamente las cuentas definidas y realizar las provisiones de costos e ingresos correspondientes.

Llevar los registros de auxiliares de bancos y efectuar el cuadro, de acuerdo con los organismos fiscalizadores.

Registrar en el Software contable la obligación del pago a proveedores con imputación de impuestos y retenciones.

Conciliación de ingresos por campaña para cierre contable mensual.

Revisión de los soportes y registro de reembolso de cajas menores de las diferentes sedes.

Colaborar en el análisis de los estados financieros, verificando de la información ingresada sea real y correspondan al periodo objeto de análisis.

Analizar y archivar todos los registros contables.

Elaborar mensualmente los reportes para los pagos fiscales (retención, IVA, impuesto municipal, declaración de renta).

Elaborar comprobantes contables.

Realizar asientos contables.

Realizar la contabilización y soportes de la cuentas por pagar.

Servir de apoyo al contador en todas las actividades que este le asigne.

Realizar la contabilización y soportes de las cuentas por pagar (Documento Equivalente)

Solicitar a los clientes los certificados de devolución retención en la fuente

Registro de la causación de servicios públicos

Revisión de gastos de la caja menor de Bogotá y Manizales

Realizar las órdenes de pago de acuerdo con las fechas de vencimiento de las seguidamente se generan los pagos en los portales y por último se cargan los soportes (OP) en el SAIA de tesorería.

Realizar todos los recibos de caja y recibos de otros ingresos de acuerdo a los soportes generados en los diferentes bancos donde People Contact S.A.S. sea titular.

Gestión de cartera – cobros administrativos.

Revisión y almacenamiento del archivo de tesorería.

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4.RESponsabilidades SIG					
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.					
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.					
Procurar el cuidado integral de su salud					
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.					
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informacionesespecializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
Aplicar políticas y lineamientos de seguridad de la información con respecto a las funciones que ejecuta cada uno de los anteriores roles.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:	x	Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:	x	Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	Tecnólogo o estudiante de mínimo séptimo semestre en áreas contables.				
Conocimientos complementarios:	Conocimientos de programas informáticos contables, manejo de herramientas ofimáticas, capacidad analítica conocimientos contables.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido		Bajo		Medio	
Creatividad e Innovación				x	
Ética y Confidencialidad					x
Orientación A Resultados					x
Trabajo En Equipo					x
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido		Bajo		Medio	
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa					x
Planeación del Trabajo					x
Relaciones Interpersonales					x

Resolución de Conflictos			x
Orientación al Cliente			x
8. NIVEL DE RIESGO			
Psicosocial:			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO			

		PERFIL DEL CARGO	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO:		Técnico de mantenimiento	
AREA A LA QUE PERTENECE:		Área Administrativa y Financiera	
NIVEL DEL CARGO:		Auxiliar	
2. OBJETIVO DEL CARGO			
Prestar servicios de mantenimiento en todas las sedes de People Contact S.A.S Garantizar a la empresa el correcto funcionamiento de los sistemas eléctricos, la asignación y el montaje de la infraestructura física, con el fin de brindar un oportuno servicio y bienestar a la compañía.			
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO			
Realizar los movimientos y reparaciones locativas en las diferentes sedes de Manizales según aprobación por parte de Jefe inmediato.			
Visitar todas las sedes de la empresa y velar por que se encuentren en perfecto estado en relación al aseo, vigilancia y mantenimiento ya que el personal de estas áreas se encuentra a cargo de este rol.			
Recibir solicitudes de las áreas de la empresa en cuestión de mantenimiento, servicios y adecuación de bienes.			
Solicitar a la dirección administrativa las compras necesarias para los mantenimientos mediante los formatos requeridos para estas compras.			
Colaborar con levantamiento de activos fijos e inventario cuando sea necesario.			
Estar pendiente de las adecuaciones, ampliaciones y remodelaciones de las sedes en relación a mantenimientos necesarios.			
Recibir requerimientos de dirección administrativa y lider de proyectos en cuestión de visitas con diferentes contratistas para los proyectos que se adelantan.			
Cualquier otra que considere su Jefe inmediato y sea inherente a su cargo.			
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.			
4. RESPONSABILIDADES SIG			
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.			
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.			
Procurar el cuidado integral de su salud			
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud			
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa			
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo			
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.			
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG			
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST			
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST			
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.			
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.			
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.			

Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
Aplicar políticas y lineamientos de seguridad de la información con respecto a las funciones que ejecuta cada uno de los anteriores roles.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:	X	Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	Administrativas, tecnológicas, administrativas o afines.				
Conocimientos complementarios:	Reparaciones locativas y mantenimiento general de instalaciones, conocimiento en pintura, mampostería, electricidad y afines.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo		Medio	Alto	
Creatividad E Innovación			x		
Ética y Confidencialidad			x		
Orientación A Resultados			x		
Trabajo En Equipo			x		
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo		Medio	Alto	
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa				x	
Planeación del Trabajo			x		
Relaciones Interpersonales			x		
Resolución de Conflictos			x		
Orientacion al Cliente			x		
8. NIVEL DE RIESGO					
Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort - Movimientos repetitivos - Manejo manual de cargas. - Movimientos con requerimientos de fuerza Termo higrométrico: - Exposición a cambios bruscos de temperatura Ruido: - Niveles de presión sonora intermitentes Contaminantes Químicos: - Material particulado - Humos Metálicos (electricista) - Gases o vapores (pintor)					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Talento Humano		ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
		Directora de Talento Humano		Gerente	

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Operario(a) de Servicios Generales

AREA A LA QUE PERTENECE: Administrativa y Financiera

NIVEL DEL CARGO: Operativo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Brindar las labores propias de servicios varios con alto sentido de responsabilidad, compromiso, eficiencia, excelentes relaciones interpersonales y disposición para el trabajo.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Limpiar y organizar las instalaciones en las oficinas de People Contact S.A.S y las demás asignadas (pasillos, baños, zonas comunes, ventanas etc.)

Prestar el servicio de cafetería a la dependencia o funcionarios que se lo soliciten.

Informar al técnico de mantenimiento, líder de infraestructura, dirección administrativa sobre el estado de aires acondicionadosm energía, agua, sanitarios y demás servicios si presentan alguna novedad.

Velar por el uso y el cuidado de los equipos, elementos e insumos puestos a su disposición para la ejecución de sus labores.

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.

Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

Procurar el cuidado integral de su salud

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa

Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo

Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST

Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.

Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.

Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.

Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.

Aplicar políticas y lineamientos de seguridad de la información con respecto a las funciones que ejecuta cada uno de los anteriores roles.

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:	X	Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	Bachiller				
Conocimientos complementarios:	Servicio al cliente y limpieza				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada.				
Homologación Nivel Operativo	No aplica homologación (Caso exclusivo de Auxiliares de servicios generales y Auxiliar de mantenimiento a los cuales solo se les exigirá hasta noveno grado)				

6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación	X		
Ética y Confidencialidad			X
Orientación A Resultados		X	
Trabajo En Equipo		X	

7. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Orientacion al Cliente			X

8. NIVEL DE RIESGO

Carga Física:

- Postura prolongada
- Posturas fuera del ángulo de confort
- Movimientos repetitivos
- Manejo manual de cargas

Vibración

- Vibración de mano brazo

Contaminantes Químicos:

- Material particulado
- Gases o vapores (Varsol- hipoclorito)
- Líquidos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Director (a) de Talento Humano
AREA A LA QUE PERTENECE	Talento Humano
NIVEL DEL CARGO	Directivo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Diseñar, desarrollar y administrar planes, políticas y programas tendientes a proveer a la empresa de personal idóneo, coordinar el diseño de planes de bienestar social, diseñar planes de capacitación acordes con las necesidades de la empresa y del mercado, coordinar los programas de seguridad industrial y salud en el trabajo de la empresa.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Diseñar y coordinar el programa de capacitación y los planes de formación para los colaboradores de la empresa.
Articular acciones con la Gerencia Administrativa y Financiera en los temas relacionados con la administración del personal y todo lo referente a las diferentes formas de contratación.
Coordinar los programas de salud en el trabajo y seguridad industrial de la empresa.
Diseñar e implementar normas tendientes a mejorar la convivencia y el buen ambiente de trabajo al interior de la empresa, velar por su implementación.
Coordinar la gestión de demandas laborales en contra de la empresa.
Establecer comunicación permanente con las empresas de empleos temporales, realizar auditorías para verificar el cumplimiento de las funciones y pagos correctos.
Liderar reuniones con su equipo de trabajo para realizar seguimientos y establecer nuevos planes de mejora.
Resolver inquietudes de índole laboral presentadas por los colaboradores de la empresa.
Velar porque el pago de los salarios se realice de manera puntual y acorde con lo definido.
Diseñar planes de motivación tendientes a mejorar el ambiente laboral de la empresa.
Coordinar la realización de encuestas de clima organizacional para analizar los resultados y hacer propuestas que contribuyan a la mejora organizacional.
Administrar, actualizar y aplicar el Reglamento Interno de trabajo.
Coordinar para que todas las instalaciones locativas de la empresa se encuentren en condiciones óptimas para realizar de manera continua las labores de cada colaborador.
Mantener actualizadas las funciones del personal de la empresa en coordinación con los jefes o coordinadores de cada área.
Coordinar el proceso de contratación e ingreso de personal de la empresa.
Garantizar que todas a las áreas a cargo cumplan con cada una de las funciones asignadas.
Garantizar que las personas que ingresan a la empresa cumplan con el perfil requerido por los clientes.
Realizar los procesos disciplinarios.
Generar los informes solicitados.
Liderar y apoyar los proyectos del área de talento humano.
Liderar y coordinar estrategias de selección.
Liderar y Coordinar los programas de formación.

Realizar seguimiento a los contratos asignados .
Supervisar los procesos de planeación de los subprocesos del área.
Hacer seguimiento a los contratos que en el área sean supervisados.
Establecer propuestas y planes de mejora para la organización en relación con cada uno de los colaboradores.
Cumplir y realizar seguimiento a los indicadores del área.
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.
4. RESPONSABILIDADES SIG
Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.
Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad
Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.
Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.
Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos os niveles de la organización
Participar activamente en las actividades asociadas al SIG
Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.
Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.
Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.
Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo
Procurar el cuidado integral de su salud
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia
Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riegos y peligros propios del trabajo
Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.
Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.
Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.
Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.

Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.					
Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización					
Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.					
Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones					
Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en materia de seguridad.					
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información.					
Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.					
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	X
Áreas de Formación :	Profesional en Administración de empresas, Ingeniería industrial, Psicología,Trabajo Social,Derecho o áreas afines y especialización en áreas relacionadas.				
Conocimientos complementarios:	Específicos en Indicadores de gestion, procesos de gestion humana, gestion por competencias, conocimientos en manejo de sistemas de información interna, manejo de sistemas de nómina y manejo de personal, conocimientos en el código laboral vigente, seguridad social y derecho laboral, diseño y eiecucion de planes de bienestar y planes de formación				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	2 años de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Directivo	Titulo de especilaizacion por 2 años de experiencia relacionada				
5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido		Bajo	Medio	Alto	
Creatividad E Innovación				x	
Ética y Confidencialidad				x	
Orientación A Resultados				x	
Trabajo En Equipo				x	
6. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido		Bajo	Medio	Alto	
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa				x	
Planeación del Trabajo				x	
Relaciones Interpersonales				x	
Resolución de Conflictos				x	
Orientacion al Cliente				x	

7. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Coordinador (a) de Seguridad y Salud en el trabajo y Bienestar
AREA A LA QUE PERTENECE	Talento Humano
NIVEL DEL CARGO	Directivo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Administrar el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizando la ejecución y cumplimiento de las tareas asignadas para este proyecto, como líder de la ciudad de Manizales. Realizar la ejecución, levantamiento y actualización documental, planes, programas, procedimientos, formatos inherentes a cada uno de los requisitos exigidos por el decreto 1443 de 2014 y la norma Ohsas 18001, de acuerdo a la distribución y asignación de tareas y funciones.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Diseño, administración y ejecución del programa de Bienestar.

Garantizar la ejecución de las actividades del programa de Bienestar, verificando la planeación, ejecución y evaluación del mismo.

Generar los informes de ausentismo de manera general para cada ciudad.

Elaborar de manera mensual los informes de gestión de las áreas Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo (BSST).

Coordinar la ejecución y planta anual de Seguridad y Salud en el trabajo de Manizales con el apoyo de la ARL

Hacer seguimiento garantizado de las investigaciones de accidentes e incidentes de trabajo en compañía del COPAST Y el equipo de Seguridad y Salud en el trabajo de acuerdo a la normativa legal vigente.

Garantizar las capacitaciones al COPASS, COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL, CGR, BRIGADA DE EMERGENCIA

Evaluar los conocimientos y competencias de los miembros de cada uno de los comités para garantizar el debido proceso de acuerdo a la normatividad legal vigente.

Coordinar las capacitaciones de Brigada de Emergencia y Grupo Especial de Evacuación, de acuerdo a las negociaciones pactadas con la ARL para cada ciudad.

Diseñar estrategias de intervención para disminuir el nivel de ausentismo laboral de la compañía.

Realizar el proceso de compra, administración y distribución de los EPP de trabajo y dotación de acuerdo a las especificaciones impartidas por la ley, con el fin de evitar accidentes e incidentes de trabajo y enfermedad laboral.

Tramitar y gestionar la solicitudes realizadas por las diferentes áreas.

Generar recomendaciones al área de infraestructura en materia de SST, para garantizar espacios y ambientes seguros, uso de EPP por parte del personal.

Coordinar con el área de formación la matriz de capacitación en materia de SST para garantizar que el 100% de los colaboradores posean los conocimientos exigidos por la ley.

Administrar el talento humano del área de Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo.

Realizar la inducción y reintroducción de SST a los grupos nuevos que se vinculan a la compañía, al personal administrativo que se encuentre vinculado.

Realizar seguimiento a los casos especiales por enfermedad general, enfermedad laboral o accidente de trabajo, entrega de cartas a los colaboradores, jefes inmediatos, acompañamiento en el proceso de reubicación del personal, garantizar que se cumplan las restricciones o recomendaciones médicas.

Realizar de manera constante seguimiento a los integrantes del área de Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo con el fin de que cumplan con las funciones y actividades asignadas.

Realizar visitas de inspección para la implementación del Sistema de Gestión de SST y Bienestar, asesorando a la alta Gerencia en la apertura de nuevas sedes.

Informar de manera oportuna a la alta Gerencia los hallazgos encontrados en las diferentes inspecciones realizadas con el fin de realizar las acciones de mejora en pro de los colaboradores y de la empresa.
Administrar de manera general al Sistema de Gestión, SST con el fin de evitar multas, sanciones y posible cierre de la empresa por el incumplimiento de los lineamientos exigidos por la normatividad en materia de SST.
Diseñar el sistema de gestión anual de acuerdo a las necesidades de la empresa y a la normatividad con los aliados estratégicos, ARL, EPS, Fondos de Pensión y Cajas de Compensación.
Participar en las reuniones de los comités, en el manual de convivencia laboral y SGR como miembro activo y en el COPASS como acompañante.
Garantizar que se mantengan actualizadas y firmadas las actas de cada uno de los comités con el fin de que los responsables de cada ciudad tengan actas físicas para firmas y se archiven los originales.
Actualizar de forma mensual los indicadores de bienestar y SST con el fin de generar planes y proyectos de intervención para el mejoramiento de las diferentes variables analizadas.
Administrar de manera eficiente el presupuesto asignado para cada área con sus respectivos rubros.
Buscar recursos, generar convenios especiales para la optimización a través de diferentes recursos asignados para cada área.
Realización de los diferentes procesos de compra de acuerdo a las necesidades, siguiendo el respectivo proceso de generación de actas y certificación de facturas.
Realizar inducción y reinducción a las áreas
Dar respuesta oportuna a las Gerencias de la Compañía en materia de BSST, y las demás solicitudes realizadas por otras áreas.
Dar trámite oportuno a los requerimientos de la operación con relación a las diferentes solicitudes de incapacidades, enfermedades comunes y laborales, pensión por invalidez, licencias, calamidades domesticas entre otros.
Garantizar el proceso de reconocimiento económico de las incapacidades presentadas ante las diferentes EPS.
Garantizar el cumplimiento de la nueva normativa en materia de SG SST.
Presentar informes de gestión, rendición de cuentas, revisión por la alta dirección del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a la normatividad.
Atender las visitas de los inspectores del Ministerio de Trabajo.
Atender las auditorías internas y externas de los diferentes clientes y entidades competentes.
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.
4. RESPONSABILIDADES SIG
Asumir la dirección del Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo a través de la planeación, organización y evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Garantizar y mantener la implementación de los programas del SG-SST
Promover la participación de todo el personal en la implementación del SG-SST
Garantizar el desarrollo de actividades de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como de promoción de la salud en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
Asegurar la oportuna investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
Garantizar el cumplimiento de las normas legales aplicables que intervengan en la ejecución del componente de seguridad y salud en el trabajo.
Asegurar la conformación y direccionamiento del comité paritario de seguridad y salud en el Trabajo (COPASST).
Asegurar la conformación y direccionamiento del comité de convivencia laboral.
Definir, y divulgar la Política, Objetivos del SIG, Firmar el Plan anual de Capacitación y el plan de trabajo del SG-SST.
Verificar el seguimiento, el cumplimiento, y desarrollo de los controles que permitan mitigar los peligros y riesgos laborales.
Asegurar que el componente de gestión SST se establece, implementa y mantiene de acuerdo al Decreto 1072/2015 Capítulo 6. Resolución 0312 de 2019.
Asegurar que se presentan las rendiciones de cuentas de todo el personal frente a sus responsabilidades dentro del SGSST y así mismo presentar la rendición de cuentas general a la alta dirección, para su revisión, y que se usen como base para la mejora del componente.

Promover el desempeño en la mejora continua del componente de SST.					
Realizar los indicadores normativos y de procesos necesario para garantizar el cumplimiento de los objetivos del SGSST, requisitos legales y la implementación y desarrollo del SGSST					
Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los documentos necesarios para el SG-SST					
Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del SG-SST.					
Asignar y comunicar responsabilidades al personal en seguridad y salud en el trabajo dentro del marco de sus funciones y roles.					
Garantizar que los canales de comunicación definidos para recolectar información por el personal en relación a la seguridad y salud en el trabajo sean oportunos y eficaces.					
Coordinar y ejecutar los simulacros y/o situaciones de emergencia, realizando evaluaciones para determinar las acciones a emprender.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	x
Áreas de Formación :	Profesional en ciencias de salud, trabajo social, psicología, ingeniería industrial o afines y especialización en areas relacionadas.				
Conocimientos complementarios:	específicos Normatividad de seguridad y Salud ocupacional y bienestar social, manejo de herramientas ofimáticas intermedio.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	18 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Directivo	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación			x		
Ética y Confidencialidad			x		
Orientación A Resultados			x		
Trabajo En Equipo			x		
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x		
Planeación del Trabajo			x		
Relaciones Interpersonales			x		
Resolución de Conflictos			x		
Orientacion al Cliente			x		

8. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Asistente de Talento Humano
AREA A LA QUE PERTENECE:	Talento Humano
NIVEL DEL CARGO	ejecutivo
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Brindar apoyo a los procesos que se llevan a cabo en el area de talento humano	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Elaboración y seguimiento de contratos laborales	
Realización proceso de contratación (afiliaciones al sistema de seguridad social integral)	
Consolidado de novedades y planillas de asistencia de personal	
Apoyo en digitación de novedades de nomina	
Elaboración de soportes (Carta de aceptación de renuncia, constancias laborales, carta de autorización de retiro de cesantías) de liquidaciones de contrato de Trabajo.	
Revisión de incapacidades y elaboración de plano.	
Elaboración de oficios por abandono de cargo.	
Responsable en el archivo de la documentación del área de Talento Humano	
Elaboración de informes de acuerdo a las necesidades de clientes internos y externos	
Apoyo en la elaboración de planos de novedades de nomina	
Elaboración y seguimiento de cartas de terminación de contrato (no renovación de contrato, terminación de contrato por periodo de prueba	
Recepción y revisión de correspondencia del area de talento humano	
Verificación telefónica de referencias laborales.	
Elaboracion otros si contratos laborales	
Actualizacion y confirmacion de planta de personal	
Elaboracion de Constancias Laborales	
Conciliacion cartera de las AFP y EPS	
apoyo a todas las actividades del area de talento humano	
Verificación y ejecución del proceso de nomina de People Contact y de la empresa de empleos temporales	
Realización de interfaz contable	
Responsable del proceso de seguridad social de acuerdo a la normatividad legal vigente	
Supervisión de contratos con proveedores	
Reporte a Tesorería pago de liquidaciones.	
Certificación de facturas	
Manejo del SAIA con el fin de dar tramite a la documentación radicada para el área de nomina y contratación	
Atender solicitudes, inquietudes, quejas y reclamos de clientes internos	
Realización de procesos semestrales y anuales tales como liquidación de prima, cesantías e intereses	
presentación de informes sobre indicadores de gestión del proceso de Nomina y contratacion	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4. RESPONSABILIDADES SIG	
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.	
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	

Procurar el cuidado integral de su salud					
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.					
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:	x	Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Nómina, contratación, administración de empresas o áreas relacionadas.				
Conocimientos Complementarios :	Manejo de nómina, contratación, aportes a seguridad social, conocimientos básicos en legislación laboral vigente.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia relacionada				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		x			
Ética y Confidencialidad			x		
Orientación A Resultados		x			
Trabajo En Equipo			x		
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x		
Planeación del Trabajo			x		
Relaciones Interpersonales			x		

Resolución de Conflictos			x
Orientacion al Cliente			x
8. NIVEL DE RIESGO			
<u>Psicosocial:</u> - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. <u>Carga Física:</u> - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. <u>Biomecánico:</u> -Altos volúmenes de digitación			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO			



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Aprendiz Sena ó Estudiante Universitario
AREA A LA QUE PERTENECE:	Dependencia designada
NIVEL DEL CARGO:	Auxiliar

2. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar las actividades administrativas complementarias de las tareas de los niveles superiores y que son propias de la gestión, políticas, planes, programas y proyectos desarrollados en People Contact SAS, teniendo en cuenta la normatividad vigente y las políticas de la organización y del área a la que sea asignado.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Concurrir puntualmente al lugar asignado por la Empresa para desarrollar su formación en la fase práctica, durante el periodo establecido para el mismo, en las actividades que se le encomiende y que guarde relación con la Formación, cumpliendo con las indicaciones que le señale la EMPRESA.

Concurrir puntualmente a las clases durante los periodos de enseñanza para así recibir la Formación Profesional Integral a que se refiere el presente Contrato, someterse a los reglamentos y normas establecidas por el respectivo Centro de Formación del SENA (o de la Institución Educativa donde el aprendiz adelante sus estudios), y poner toda diligencia y aplicación para lograr el mayor rendimiento en su Formación.

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.

Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

Procurar el cuidado integral de su salud

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa

Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo

Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST

Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.

Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.

Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.

Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Técnico, Tecnólogo o	x	Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	Estudiante a nivel técnico, tecnólogo o universitario.				
Conocimientos Complementarios :	Buen manejo de herramientas ofimáticas.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	N/A				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		x			
Ética y Confidencialidad			x		
Orientación A Resultados		x			
Trabajo En Equipo		x			
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Comunicación escrita y oral.		x			
Alta capacidad de aprendizaje.		x			
Capacidad Resolutiva		x			
Tolerancia a la Frustración		x			
Capacidad de análisis		x			
7. NIVEL DE RIESGO					
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación					
Elaboró	Revisó		Aprobó		
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ		
	Directora de Talento Humano		Gerente		



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar Administrativa de Talento Humano
AREA A LA QUE PERTENECE:	Talento Humano
NIVEL DEL CARGO:	Auxiliar Administrativa

2. Objetivo del cargo

Apoyar las labores administrativas del área de Talento Humano en los procesos de nómina y contratación y mantener actualizado el archivo de acuerdo a la normatividad vigente; garantizando un proceso de gestión documental que facilite la labor administrativa del área.

3. Funciones del cargo

Acompañar en la ejecución de tareas administrativas del área de Talento Humano que se requieran.

Custodiar los documentos que trámita y mantenerlos seguros de acuerdo a la política de confidencialidad

Actualización, registro y almacenamiento de información.

Gestionar y almacenar la correspondencia y demás archivo del área de Talento Humano.

Archivar, revisar los documentos y generar reportes de los trámites desarrollados.

Reparar los documentos deteriorados.

Atender consultas de documentos a los colaboradores internos del área de Talento Humano, de acuerdo a los permisos otorgados.

Velar por el mantenimiento y la conservación del área física del archivo.

Coayudar a mantener la imagen corporativa de People Contact.

Fotocopiar y escanear los documentos que se requieren del archivo

Digitalizar documentos para el servicio de las demás dependencias.

Organizar, foliar, archivar y enviar al archivo central las carpetas inactivas.

Todas las demás relacionadas a su función y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.

Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

Procurar el cuidado integral de su salud

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa

Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo

Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST

Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.

Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.

Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.

Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico	x	Tecnólogo:	
Estudiante universitario:		Profesional		Postgrado	
Área de formación:	En carreras técnicas administrativas.				
Conocimientos complementarios requeridos en el	Manejo de herramientas ofimáticas				
Tiempo de experiencia requerida en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada.				
Homologación nivel auxiliar:	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		x			
Ética y Confidencialidad		x			
Orientación A Resultados		x			
Trabajo En Equipo		x			
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y					
Planeación del Trabajo					
Relaciones Interpersonales					
Resolución de Conflictos					
Orientacion al Cliente					

8. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARÍA IDÁRRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Gerente (S) Comercial
AREA A LA QUE PERTENECE:	Comercial
NIVEL DEL CARGO:	Gerencial
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Planear, dirigir y evaluar el desarrollo de los planes de mercado del Call Center, garantizando un alto nivel de satisfacción del cliente y participar activamente en la consecución de nuevos negocios.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Planear estrategias para la consecución de nuevos negocios, coordinar la recepción y trámite de las quejas y sugerencias de los clientes.	
Asistir a eventos para promocionar los servicios del Call center.	
Asistir a las reuniones convocadas por los clientes para realizar seguimiento de los resultados entregados.	
Realizar el presupuesto anual de ventas y hacer el respectivo seguimiento.	
Tener contacto cuando los clientes tienen algún inconveniente y realizar seguimiento hasta dar solución.	
Tener constante contacto con todas las áreas del People Contact para poder entregar soluciones a los clientes.	
Apoyar en la selección del personal para cargos directivos.	
Cotizar nuevos servicios para clientes actuales. Visitar posibles clientes que requieran servicios de Call Center.	
Visitar posibles clientes que requieran servicios de call center.	
Realizar las propuestas económicas según los requerimientos de cada cliente.	
Presentar propuestas a procesos de licitación.	
Hacer seguimiento permanente a los resultados operativos exigidos por el cliente confrontándolos con la meta exigida.	
Realizar todos los informes solicitados por el Gerente (S) u otras áreas de la empresa.	
Hacer comités de seguimiento para generar estrategias de mejora en la operación.	
Recibir y coordinar todos los requerimientos realizados por los clientes.	
Participar en la construcción de los planes de negocio de la empresa.	
Analizar los informes del negocio y definir alternativas de mejoramiento.	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4. RESPONSABILIDADES SIG	
Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.	
Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad.	
Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.	
Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.	
Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos os niveles de la organización	

Participar activamente en las actividades asociadas al SIG
Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.
Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.
Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.
Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo
Procurar el cuidado integral de su salud
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia
Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riesgos y peligros propios del trabajo
Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.
Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.
Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.
Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.
Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.
Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización.
Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.
Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones.
Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en materia de seguridad.
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información.
Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Áreas de Formación :	Profesional en Administración de empresas, Ingeniería Industrial o áreas afines y maestría en áreas relacionadas.
Conocimientos complementarios:	Conceptos de Contact Center
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	2 años de experiencia relacionada.
Homologación Nivel Gerencial	Titulo de Maestría por 3 años de experiencia relacionada o viceversa o por título de posgrado en la modalidad de especialización y 2 años de experiencia relacionada

6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			x
Ética y Confidencialidad			x
Orientación A Resultados			x
Trabajo En Equipo			x

7. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x
Planeación del Trabajo			x
Relaciones Interpersonales			x
Resolución de Conflictos			x
Orientacion al Cliente			x

8. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a público).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Riesgo Publico: Atención Comercial fuera de la oficina.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	GESTOR COMERCIAL, RENTING Y BPO
AREA A LA QUE PERTENECE	COMERCIAL
NIVEL DEL CARGO	Profesional

2. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar asesorías, seguimiento y acompañamiento a los clientes que solicitan los servicios de Renting y BPO

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Asesorar a los clientes en materia de productos o servicios, es decir, realizar recomendaciones, explicar las ventajas y garantías de

Aplicar estrategias de marketing en la comercialización: investigación de mercados, marketing directo, marketing telefónico y venta cruzada, entre otras.

Poner de relieve la importancia y las ventajas de los productos que comercializa mediante la presentación de los servicios, la argumentación y la negociación.

Realizar la gestión y el seguimiento de los trámites administrativos que deban llevarse a cabo en relación con la gestión comercial. Esto supone explicar al cliente los eventuales cambios en las condiciones de los contratos.

Elaborar informes sobre el estado de la cartera de clientes.

Reportar a su superior inmediato/a, que habitualmente es el/la director/ra comercial, sobre los clientes captados, los contratos formalizados, y la previsión de acciones comerciales que realizar.

Aplicar herramientas de cálculo y de análisis de datos (funciones estadísticas) que permitan optimizar la información sobre los clientes, los productos, los mercados y los vendedores.

Asesoramiento comercial de cartera de productos de telecomunicaciones.

Autogestión de su propia cartera de ventas para alcanzar los objetivos establecidos.

Maximizar la calidad de la atención y servicio prestado.

Identificar necesidades de clientes

Elaborar presupuestos y presentarlos a clientes, procurando atender sus necesidades y demandas.

Cierre de procesos de venta y gestión de contratos.

Apoyar la gestión de cada Director en el modelo de relacionamiento, fidelización y trabajo con clientes.

Atención a clientes acorde al negocio y mercado

Apoyar el seguimiento comercial para garantizar renovación de los negocios actuales

Apoyar a las diferentes estrategias comerciales para identificar oportunidades de nuevos negocios y dar cumplimiento a las proyecciones

Velar por el cumplimiento de la oferta de valor a cada cliente

Apertura de nuevas cuentas y gestión de la cartera existente

Prospección y captación de nuevos clientes

Identificación y desarrollo de nuevas oportunidades de negocios

Análisis de las necesidades del cliente y colaboración en el desarrollo de ofertas					
Análisis del mercado y de la competencia- seguimiento del proceso de venta					
Análisis de la satisfacción de los clientes una vez finalizada la venta					
Control y manejo de los programas informáticos de gestión inherentes al puesto					
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.					
4. RESPONSABILIDADES SIG					
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.					
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.					
Procurar el cuidado integral de su salud					
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.					
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
Aplicar políticas y lineamientos de seguridad de la información con respecto a las funciones que ejecuta cada uno de los anteriores roles.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	
Áreas de Formación :	En Mercadeo y publicidad, administración de empresas o áreas relacionadas.				

Conocimientos complementarios:	Conocimientos específicos Inglés intermedio		
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada		
Homologación Nivel Ejecutivo	Título de formación profesional por aprobación de 5 años en educación superior o por 3 años de experiencia		
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			x
Ética y Confidencialidad			x
Orientación A Resultados			x
Trabajo En Equipo			x
7. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x
Planeación del Trabajo			x
Relaciones Interpersonales			x
Resolución de Conflictos			x
Orientacion al Cliente			x
8. NIVEL DE RIESGO			
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a público). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Riesgo Publico: Atención Comercial fuera de la oficina.			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	

		PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO:	GESTOR COMERCIAL STI	
AREA A LA QUE PERTENECE	Comercial	
NIVEL DEL CARGO	Profesional	
2. OBJETIVO DEL CARGO		
Realizar asesorías, seguimiento y acompañamiento a los clientes que solicitan los servicios de Call Center.		
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO		
Maximizar la calidad de la atención y servicio prestado.		
Identificar necesidades de clientes		
Elaborar presupuestos y presentarlos a clientes, procurando atender sus necesidades y demandas.		
Cierre de procesos de venta y gestión de contratos.		
Apoyar la gestión de cada Director en el modelo de relacionamiento, fidelización y trabajo con clientes y asesores.		
Atención, acompañamiento y seguimiento a los clientes asignados		
Apoyar el seguimiento comercial para garantizar renovación de los negocios actuales		
Apoyar a las diferentes estrategias comerciales para identificar oportunidades de nuevos negocios y dar cumplimiento a las proyecciones		
Velar por el cumplimiento de la oferta de valor a cada cliente		
Apertura de nuevas cuentas y gestión de la cartera existente		
Prospección y captación de nuevos clientes		
Identificación y desarrollo de nuevas oportunidades de negocios		
Análisis de las necesidades del cliente y colaboración en el desarrollo de ofertas		
Análisis del mercado y de la competencia- seguimiento del proceso de venta		
Análisis de la satisfacción de los clientes una vez finalizada la venta		
Control y manejo de los programas informáticos de gestión inherentes al puesto		
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.		
4. RESPONSABILIDADES SIG		
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.		
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.		
Procurar el cuidado integral de su salud		
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud		
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa		
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo		
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.		
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG		
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST		
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST		
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.		

Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
Aplicar políticas y lineamientos de seguridad de la información con respecto a las funciones que ejecuta cada uno de los anteriores roles.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	
Áreas de Formación :	En Mercadeo y publicidad, administración de empresas o áreas relacionadas.				
Conocimientos complementarios:	Conocimientos específicos Inglés intermedio				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Ejecutivo	Título de formación profesional por aprobación de 5 años en educación superior o por 3 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación			x		
Ética y Confidencialidad			x		
Orientación A Resultados			x		
Trabajo En Equipo			x		
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x		
Planeación del Trabajo			x		
Relaciones Interpersonales			x		
Resolución de Conflictos			x		
Orientacion al Cliente			x		
8. NIVEL DE RIESGO					
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a público). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Riesgo Público: Atención Comercial fuera de la oficina.					
Elaboró	Revisó		Aprobó		
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ		
	Directora de Talento Humano		Gerente		

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR DE PROYECTOS E INNOVACION
AREA A LA QUE PERTENECE	Comercial
NIVEL DEL CARGO	Directivo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Coordinar la ejecución y entrega de los proyectos, integrando los diferentes actores en cada una de las fases del mismo, garantizando el cumplimiento de los lineamientos de calidad dentro del marco metodológico definido durante la ejecución de los proyectos

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Establecer objetivos y pautas de desarrollo de los proyectos de manera tal que sean claros y alcanzables.

Manejar las técnicas operativas para el análisis y toma de decisiones necesarias en el cumplimiento de los objetivos de los proyectos enfocados en componentes de innovación para la gerencia comercial

Asignar los diferentes tipos de recursos para el desarrollo de los proyectos.

Manejar los conocimientos y técnicas financieras y económicas para la evaluación de los proyectos.

Evaluar el riesgo de los proyectos.

Establecer los diferentes indicadores de gestión para el control de los proyectos.

Coordinar que la planificación y ejecución de proyectos se estén realizando bajo las políticas y procesos definidos por la compañía

Garantizar cumplimiento en los procesos de desarrollo de proyectos

Garantizar que todo el personal asociado a los proyectos realice y cumpla con sus responsabilidades.

Comunicar los cambios o ajustes que se tienen planificadas realizar a los proyectos que están bajo su responsabilidad con el fin de analizar su impacto y viabilidad, autorizando y coordinando los mismos.

Revisar la capacidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos, los indicadores asociados a la ejecución de proyectos para plantear alternativas de solución y opciones de mejora dentro de la empresa.

Asegurar que los objetivos del proyecto permanezcan alineados con los objetivos estratégicos del negocio.

Mantener informada a la alta dirección acerca del desempeño y situación del proyecto, formulando previsiones y pronósticos.

Garantizar que los proyectos proporcionen un beneficio tangible para la empresa.

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere

4. RESPONSABILIDADES SIG

Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.

Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad.

Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.

Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos os niveles de la organización

Participar activamente en las actividades asociadas al SIG

Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.

Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.

Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.

Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo

Procurar el cuidado integral de su salud
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia
Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riesgos y peligros propios del trabajo
Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.
Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.
Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.
Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.
Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.

Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización
Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.
Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones
Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en materia de seguridad.
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información. Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	
Áreas de Formación :	profesional con experiencia relacionada con gestion de proyectos e innovación				
Conocimientos complementarios :	preferible estudio en pmp				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año en gestion, estructuracion y seguimiento a proyectos				
Homologación Nivel Ejecutivo	Título de formación Profesional por aprobación de 5 años en educación superior o por 3 años de experiencia				

6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			X
Ética y Confidencialidad			X
Orientación A Resultados			X
Trabajo En Equipo			X
7. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Orientacion al Cliente			X
8. NIVEL DE RIESGO			
<u>Psicosocial:</u> - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a público). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. <u>Carga Física:</u> - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. <u>Riesgo Publico:</u> Atención Comercial fuera de la oficina.			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Director (a) Jurídico
AREA A LA QUE PERTENECE:	Jurídica
NIVEL DEL CARGO	Directivo
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Fortalecer el control jurídico y la planeación legal que permitan el correcto ejercicio de la función jurídica dentro de peoplecontact alineado con la planificación estratégica, buscando que las acciones legales a adoptar y los recursos a dedicar estén orientados a prevenir contingencias futuras o riesgos potenciales jurídicos y ofrecer alternativas legales idóneas para caso en particular.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Prestar apoyo y asesoría jurídica a las demás áreas de la organización.	
Implementar acciones preventivas, correctivas y de seguimiento que aseguren el mejoramiento continuo del área jurídica.	
Coordinar a los profesionales del área.	
Garantizar el principio de legalidad en las actuaciones jurídicas de la empresa que le sean de su competencia o asignadas.	
Dirigir y coordinar la representación judicial y extrajudicial en los procesos en los que peoplecontact sea parte.	
Garantizar el cumplimiento de la rendición de información legal en las plataformas de entes de control y que sean de competencia jurídica de la empresa.	
Resolver consultas, prestar asistencia jurídica y emitir conceptos en los asuntos jurídicos encomendados por la Gerencia.	
Cumplir de manera efectiva con la misión, visión, política, objetivos y ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.	
Atender derechos de petición, tutelas, demandas y demás requerimientos judiciales.	
Realizar revisión jurídica de documentos y de contratos a suscribir con clientes. .	
Direccionar y ejecutar todas las acciones de elaboración y revisión de documentos en el proceso de contratación con proveedores de bienes y servicios (etapa precontractual, contractual y postcontractual).	
Preparar y presentar informes sobre las actividades desarrolladas, con la periodicidad requeridas.	
Participar en los comités según requerimientos de la Gerencia.	
Encargarse del adecuado manejo de los documentos, carpetas y demás, que hagan parte del archivo del área jurídica	
Promover acciones y herramientas tendientes a la prevención de potenciales riesgos que tengan alcance jurídico.	
Realizar las gestiones en las sedes de People Contact S.A.S o en otras ciudades donde se requiera.	
Realizar seguimiento de demandas y procesos.	
Participar en las reuniones programadas en el área para evaluación de situaciones jurídicas.	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	

4.RESPONSABILIDADES SIG

Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.

Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad

Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.

Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos los niveles de la organización

Participar activamente en las actividades asociadas al SIG

Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.

Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.

Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.

Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo

Procurar el cuidado integral de su salud

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa

Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST

Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia

Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riesgos y peligros propios del trabajo

Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.

Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.

Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.

Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.

Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.

Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.

Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.

Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.

Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización

Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.

Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones

Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en materia de seguridad.			
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.			
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.			
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información.			
Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.			
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.			
6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			x
Ética y Confidencialidad			x
Orientación A Resultados			x
Trabajo En Equipo			x
7. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x
Planeación del Trabajo			x
Relaciones Interpersonales			x
Resolución de Conflictos			x
Orientacion al Cliente			x
8. NIVEL DE RIESGO			
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas.			
Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos.			
Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO			



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Abogado

AREA A LA QUE PERTENECE: Jurídica

NIVEL DEL CARGO Profesional

2. OBJETIVO DEL CARGO

Coordinar, ejecutar y sustentar los procesos disciplinarios del personal de la empresa cuando así se requiera y apoyar todos los procesos contractuales de la organización y servir de apoyo jurídico en el área.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Asistir a las audiencias que programe el Ministerio del Trabajo actuando como abogado(a) defensor (a) de la Empresa cuando sea requerido por el Gerente (S) de Talento Humano o Coordinador de Control Disciplinario.

Representar judicialmente a la Empresa en temas de derecho laboral cuando así lo requiera.

Realizar cualquier tipo de trámites o solicitudes ante el Ministerio de Trabajo.

Proyectar y sustentar para la firma del Gerente (S) de Talento Humano o Director de Talento Humano las sanciones disciplinarias o el archivo correspondiente de los procesos disciplinarios adelantados en la Empresa.

Asistir a las diligencias de descargos y demás actuaciones disciplinarias solicitadas por People Contact SAS.

Proyectar las terminaciones de contrato y enviarlas al jefe inmediato para la respectiva firma del Gerente (S) de talento humano.

Contestar las acciones de tutela que hayan sido radicadas en contra de PEOPLE CONTACT S.A.S. cuando sea requerido por el Gerente (S) de Talento Humano o el Coordinador de Control Disciplinario.

Resolver inquietudes, derechos de petición o cualquier otra solicitud sobre temas de derecho laboral que expongan las diferentes sedes de la Compañía (Manizales y Bogotá).

Rendir informes sobre el estado de los procesos disciplinarios a las autoridades competentes cuando así lo requieran.

Brindar cualquier tipo de asesoría al área de operaciones y de talento humano cuando así se requiera.

Realizar capacitaciones jurídicas al personal de la empresa cuando se requiera.

Realizar revisión jurídica de documentos.

Apoyar en el análisis, revisión y ajustes en los procesos de contratación que le sean asignados.

Realizar el seguimiento de procesos judiciales y demandas.

Elaborar, aclarar, corregir y ajustar conceptos que sean solicitados al área.

Presentar informe de la contratación a la Contraloría.

Encargarse del adecuado manejo de los documentos, carpetas y demás, que hagan parte del archivo de la Secretaría General.

Realizar las gestiones en las sedes de People Contact S.A.S o en otras ciudades donde se requiera.

Elaborar poderes para representar a la organización.

Elaborar demandas, tutelas y demás escritos que se requieran.

Participar en las reuniones programadas en el área para evaluación de situaciones jurídicas.

Proyectar oficios.

Publicar información en SECOP.

Responder derechos de petición, tutelas, demandas y demás requerimientos judiciales.

Representar judicial y extrajudicialmente a la organización en los actos que sean delegados por la Gerencia General.					
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.					
4. RESPONSABILIDADES SIG					
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.					
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.					
Procurar el cuidado integral de su salud					
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.					
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Profesional en Derecho.				
Conocimientos complementarios:					
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Profesional	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		X			
Ética y Confidencialidad			X		
Orientación A Resultados			X		

Trabajo En Equipo		X	
7. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo		X	
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Orientacion al Cliente		X	
8. NIVEL DE RIESGO			
<u>Psicosocial:</u> - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a público). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas.			
<u>Carga Física:</u> - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos.			
<u>Riesgo Publico:</u> Atención Comercial fuera de la oficina.			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO			

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL	Auxiliar Administrativa de Área Jurídica
AREA A LA QUE	Jurídica
NIVEL DEL CARGO:	Auxiliar Administrativa
2. Objetivo del cargo	
Apoyar las labores administrativas del área Jurídica en los procesos de contratación, mantener organizado y actualizado el archivo físico y digital del área de acuerdo con la normatividad vigente, garantizando un proceso de gestión documental que facilite la labor administrativa y consultiva del área.	
3. Funciones del cargo	
Acompañar en la ejecución de tareas administrativas del área Jurídica que se requieran.	
Custodiar los documentos que trámita y mantenerlos seguros de acuerdo con la política de confidencialidad.	
Actualización, registro y almacenamiento de información.	
Gestionar y almacenar la correspondencia y demás archivo del área Jurídica.	
Recibir, revisar, archivar los documentos y generar reportes de los trámites desarrollados cuando sea requerido.	
Reparar los documentos deteriorados dentro de lo posible.	
Atender consultas de documentos y expedientes a los clientes internos realizadas al área jurídica de acuerdo con las autorizaciones otorgadas.	
Velar por el mantenimiento y la conservación del área física del archivo.	
Coayudar a mantener la imagen corporativa de People Contact.	
Fotocopiar y escanear los documentos que se requieren para la creación y conservación de expedientes en el área.	
Digitalizar documentos para el servicio de las demás dependencias.	
Organizar, foliar, archivar y enviar al archivo central los expedientes y documentos inactivos.	

Todas las demás relacionadas a su función y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.

Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

Procurar el cuidado integral de su salud.

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa.

Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.

Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST

Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.

Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.

Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.

Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico	x	Tecnólogo:	
-------------------	--	----------------	---	-------------------	--

Estudiante universitario:		Profesional		Postgrado	
Área de formación:	En carreras técnicas administrativas.				
Conocimientos complementarios requeridos en el puesto:	Manejo de herramientas ofimáticas				
Tiempo de experiencia requerida en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada.				
Homologación nivel auxiliar:	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				

6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación		X	
Ética y Confidencialidad		X	
Orientación A Resultados		X	
Trabajo En Equipo		X	

7. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Planeación del Trabajo			
Relaciones Interpersonales			
Resolución de Conflictos			

Orientacion al Cliente			
8. NIVEL DE RIESGO			
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARÍA IDÁRRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO			



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Gerente (S) de Tecnología
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología
NIVEL DEL CARGO	Gerencial

2. OBJETIVO DEL CARGO

Diseñar, implementar, garantizar y soportar la accesibilidad tecnológica a People Contact S.A.S pactada con el cliente, manteniendo un equilibrio entre las necesidades del cliente, la empresa y los empleados.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Fijar las metas de la operación para el cumplimiento de los indicadores que exija la empresa.

Hacer seguimiento permanente a los resultados operativos exigidos por el cliente confrontándolos con la meta exigida.

Realizar todos los informes solicitados por el Gerente (S) u otras áreas de la empresa.

Hacer comités de seguimiento para generar estrategias de mejora.

Dirigir todos los requerimientos realizados por los clientes.

Asistir a las reuniones convocadas por los clientes y por su jefe inmediato.

Participar en la construcción de los planes de negocio de la empresa.

Analizar los informes del negocio y definir alternativas de mejoramiento.

Coordinar con las demás áreas los requerimientos técnicos de personal y de información.

Efectuar la planeación, coordinación y control de los proyectos de desarrollo tecnológico, presentar los informes parciales y finales de los proyectos desarrollados.

Coordinar y supervisar la implementación de aplicativos y soportes tecnológicos.

Realizar control presupuestal sobre los rubros asignados.

Revisar periódicamente las políticas del área de tecnología.

Monitorear la operación en canales de voz y datos, planta telefónica, planta eléctrica entre otras.

Brindar los niveles de servicio pactados con los clientes de forma consistente en el corto plazo, a través de la administración, la programación y la optimización de los recursos necesarios para lograrlo.

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	X
Áreas de Formación :	Profesional en Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Sistemas o afines y maestría en áreas relacionadas				

Conocimientos complementarios	Actualización en avances tecnológicos en Contact Center, manejo de herramientas ofimáticas, conocimientos básicos contables y financieros, conocimiento en IVR, CTI, redes, networking, avaya, equipos router, Gateway de voz, conocimientos en plataformas de telecomunicaciones y Contact center, conocimiento en manejos de sistemas de gestión de calidad y seguridad de la información, conocimiento en implementación de proyectos y certificado en for successfully completing the avaya university course.
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	2 años de experiencia relacionada.
Homologación Nivel Gerencial	Título de Maestría por 3 años de experiencia relacionada o viceversa o por título de posgrado en la modalidad de especialización y 2 años de experiencia relacionada

5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			X
Ética y Confidencialidad			X
Orientación A Resultados			X
Trabajo En Equipo			X

6. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Orientacion al Cliente			X

7. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Director de Tecnología y Operaciones

AREA A LA QUE PERTENECE: Tecnología

NIVEL DEL CARGO Directivo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Diseñar, implementar, garantizar y soportar la accesibilidad tecnológica a People Contact S.A.S pactada con el cliente, manteniendo un equilibrio entre las necesidades del cliente, la empresa y los empleados.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Fijar las metas de la operación para el cumplimiento de los indicadores que exija la empresa.

Hacer seguimiento permanente a los resultados operativos exigidos por el cliente confrontándolos con la meta exigida.

Realizar todos los informes solicitados por el Gerente u otras áreas de la empresa.

Hacer comités de seguimiento para generar estrategias de mejora.

Dirigir todos los requerimientos realizados por los clientes.

Asistir a las reuniones convocadas por los clientes y por su jefe inmediato.

Participar en la construcción de los planes de negocio de la empresa.

Analizar los informes del negocio y definir alternativas de mejoramiento.

Coordinar con las demás áreas los requerimientos técnicos de personal y de información.

Efectuar la planeación, coordinación y control de los proyectos de desarrollo tecnológico, presentar los informes parciales y finales de los proyectos desarrollados.

Coordinar y supervisar la implementación de aplicativos y soportes tecnológicos.

Realizar control presupuestal sobre los rubros asignados.

Revisar periódicamente las políticas del área de tecnología.

Monitorear la operación en canales de voz y datos, planta telefónica, planta eléctrica entre otras.

Brindar los niveles de servicio pactados con los clientes de forma consistente en el corto plazo, a través de la administración, la programación y la optimización de los recursos necesarios para lograrlo.

seguimiento a los procesos de contratación del área

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.

Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad.

Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.

Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos los niveles de la organización

Participar activamente en las actividades asociadas al SIG

Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.

Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.

Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.

Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo

Procurar el cuidado integral de su salud

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa

Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST

Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia					
Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riegos y peligros propios del trabajo					
Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.					
Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.					
Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.					
Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización					
Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.					
Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones					
Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en materia de seguridad.					
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información.					
Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.					
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	x
Áreas de Formación :	Profesional en Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Sistemas o Áreas afines, con especialización en Dirección de proyectos de desarrollo de software o áreas relacionadas.				
Conocimientos complementarios	Actualización en avances tecnológicos en Contact Center, manejo de herramientas ofimáticas, conocimientos básicos contables y financieros, conocimiento en IVR, CTI, redes, networking, avaya, equipos router, Gateway de voz, conocimientos en plataformas de telecomunicaciones y Contact center, conocimiento en manejos de sistemas de gestión de calidad y seguridad de la información, conocimiento en implementación de proyectos y certificado en for successfully completing the avaya unversity course.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	18 meses de experiencia relacionada.				
Homologación Nivel Directivo	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación			X		
Ética y Confidencialidad			X		
Orientación A Resultados			X		
Trabajo En Equipo			X		
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X		
Planeación del Trabajo			X		
Relaciones Interpersonales			X		
Resolución de Conflictos			X		
Orientacion al Cliente			X		

8. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Coordinador telecomunicaciones y Soporte
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología
NIVEL DEL CARGO	Profesional:
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Coordinar todas las actividades que se realizan dentro del área con el objetivo de cumplir los requerimientos del cliente en los términos y tiempos establecidos, plantear las soluciones que sean necesarias para garantizar la disponibilidad de la plataforma tecnológica.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Coordinar las funciones de los Administradores de Soporte y Telecomunicaciones.	
Realizar todos los informes solicitados por sus jefes inmediatos y otras áreas de la empresa	
Coordinar y validar todos los requerimientos realizador por los clientes.	
Coordinar con las demás áreas del Contact Center los requerimientos técnicos de personal y de información.	
Efectuar la planeación, coordinación y control de los proyectos de implementación tecnológica, presentar informes parciales y finales de las labores desarrolladas.	
Coordinar y supervisar la implementación de aplicativos y soportes tecnológicos.	
Brindar los niveles de servicio pactados con los clientes de forma consistente en el corto plazo, a través de la administración, la programación y la optimización de los recursos necesarios para lograrlo.	
Desarrollar con las áreas correspondientes el cronograma de mantenimientos preventivos y correctivos.	
Coordinar y controlar el plan de mantenimientos.	
Coordinar el entrenamiento de las personas responsables de la aplicación de las contingencias en caso de necesitarse.	
Monitorear la operación en canales de voz y datos, planta telefónica, planta eléctrica, entre otros.	
Realizar el seguimiento de las áreas a cargo.	
Evaluación de los diferentes proveedores.	
Realizar la búsqueda de cotizaciones y mejores soluciones a los requerimientos técnicos del cliente .	
Liderar los sistemas de gestión de calidad y seguridad con que cuenta la empresa desde el área a cargo.	
Participar en las reuniones convocadas por los clientes y su jefe inmediato.	
Desarrollar tareas asociadas a la gestión de la calidad.	
Generar viabilidad de un proyecto, inversiones, y respuestas técnicas en ofertas comerciales.	
Realizar propuestas para mejorar el área tecnológica.	
Seguimiento mensual de recursos de tecnología.	
Definir políticas y herramientas para el uso de recursos.	
Asesoramiento y acompañamiento a los clientes de renting.	
Realizar seguimiento y gestión a indicadores.	
Supervisar los contratos del IVR y CTI y su alcance.	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4.RESPONSABILIDADES SIG	
Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.	
Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad.	

Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.
Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.
Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos os niveles de la organización
Participar activamente en las actividades asociadas al SIG
Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.
Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.
Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.
Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo
Procurar el cuidado integral de su salud
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia
Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riegos y peligros propios del trabajo
Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.
Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.
Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.
Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.
Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.
Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización
Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.
Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones
Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en materia de seguridad.
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información. Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Título profesional en ingeniería de sistemas informáticos, telemática, ingeniería eléctrica, electrónica o afines y especialización en áreas relacionadas.				
Conocimientos Complementarios:	Conocimientos en plataforma de avaya, redes, telecomunicaciones.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	18 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Directivo	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación			x		
Ética y Confidencialidad			x		
Orientación A Resultados			x		
Trabajo En Equipo			x		
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x		
Planeación del Trabajo			x		
Relaciones Interpersonales			x		
Resolución de Conflictos			x		
Orientacion al Cliente			x		
8. NIVEL DE RIESGO					
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación					
Elaboró	Revisó		Aprobó		
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ		
	Directora de Talento Humano		Gerente		



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Coordinador de Servidores, Redes y Seguridad
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología
NIVEL DEL CARGO	Directivo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Coordinar los procesos tecnológicos en temas de redes, seguridad y administración de servidores en todas las sedes de la compañía. Administrar el personal que tenga a cargo y ejecutar de forma efectiva cada plan de implementación que vincule redes, seguridad y administración de servidores.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

- Coordinar Implementaciones de Redes, Seguridad y Administración de Servidores que requiera la empresa en todas las sedes de la misma.
- Realizar todos los informes solicitados por el Gerente (S) de Tecnología u otras áreas de la empresa relacionados con redes, seguridad y administración de servidores.
- Validar la capacidad tecnológica y dimensionamiento de todos los requerimientos realizados por los clientes a nivel de conectividad, servidores y almacenamiento.
- Asistir a las reuniones convocadas por los clientes para validar requerimientos tecnológicos del área.
- Coordinar con las demás áreas del Contact center los requerimientos de conectividad, seguridad y demás servicios requeridos y relacionados.
- Coordinar y supervisar la implementación tecnológica en temas de redes, seguridad y administración de servidores.
- Coordinar, analizar, diseñar y controlar actualización de infraestructura tecnológica en equipos de conectividad, servidores y servicios relacionados.
- Administración de todo el sistema de gestión de backups y copias de seguridad.
- Realizar el seguimiento de las áreas a cargo.
- Evaluación de los diferentes soluciones de implementos y servicios tecnológicos relacionados.
- Liderar procesos de calidad relacionados con Redes, Seguridad y Administración de servidores.
- Participar en las reuniones que convocadas por el cliente y por su jefe inmediato.
- Todas las demas relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

- Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.
- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad.
- Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos os niveles de la organización
- Participar activamente en las actividades asociadas al SIG
- Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.
- Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.
- Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.
- Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo

Procurar el cuidado integral de su salud					
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia					
Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riegos y peligros propios del trabajo					
Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.					
Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.					
Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.					
Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización					
Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.					
Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones					
Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en materia de seguridad.					
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información.					
Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.					
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.					
4. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Tecnico:		Tecnologo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	x
Areas de Formación :	Título profesional en Ingeniería de telecomunicaciones, electrónica, de sistemas o áreas afines y especializacion en áreas relacionadas.				
Conocimientos Complementarios:	Mantener actualizado sobre los avances tecnológicos en las industrias del Contact center, manejo de herramientas ofimáticas, conocimiento en aprovisionamiento de redes, Tecnologías Fortinet, networking(Cisco, 3Com , Alcatel, Fortinet), Avaya, equipos router, Gateway de voz, conocimientos en plataformas de Telecomunicaciones, electricidad y Contact Center, conocimientos en manejo de sistemas de gestión de calidad y seguridad de la información.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	18 meses de experiencia relacionada				

Homologación Nivel Directivo	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa		
5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			X
Ética y Confidencialidad			X
Orientación A Resultados			X
Trabajo En Equipo			X
6. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Orientacion al Cliente			X
7. NIVEL DE RIESGO			
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecanico: -Altos volúmenes de digitacion			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
	Directora de Talento Humano	Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO			

		PERFIL DEL CARGO			
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO:	Ingeniero Networkind IP Version 6				
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología				
NIVEL DEL CARGO	Directivo				
2. OBJETIVO DEL CARGO					
Apoyar los procesos de people contact para la migración de protocolos de red, especialmente IPv4 a IPv6.					
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO					
Apoyar las labores de identificación y diagnostico en los clientes y equipos de people contact para la migración de protocolos de red, especialmente IPv4 a IPv6.					
Liderar el proceso de migración de los protocolos de red especialmente IPv4 a IPv6 en los clientes y equipos de people contact.					
Monitoreo, administración, soporte y configuración de la red LAN y WAN en el área de redes y servidores para protocolos IPv6.					
Acompañar reuniones de tecnología y apoyar implementaciones nuevas que requieran del nivel de conocimiento del cargo					
Crear cronogramas, informes y manuales de procedimiento de las implementaciones de IPv6 en clientes y equipos de People Contact .					
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.					
4. RESPONSABILIDADES SIG					
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.					
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.					
Procurar el cuidado integral de su salud					
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud					
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.					
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Tecnico:		Tecnologo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	x
Areas de Formación:	Título profesional en Ingeniería de telecomunicaciones, electrónica, de sistemas o áreas afines y especializacion en áreas relacionadas.				

Conocimientos Complementarios:	Mantener actualizado sobre los avances tecnológicos en las industrias del Contact center, manejo de herramientas ofimáticas, conocimiento en aprovisionamiento de redes, Tecnologías Fortinet, networking(Cisco, 3Com , Alcatel, Fortinet), Avaya, equipos router, Gateway de voz, conocimientos en plataformas de Telecomunicaciones, electricidad y Contact Center, conocimientos en manejo de sistemas de gestión de calidad y seguridad de la información.
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	18 meses de experiencia relacionada
Homologación Nivel Directivo	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa

6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			x
Ética y Confidencialidad			x
Orientación A Resultados			x
Trabajo En Equipo			x

7. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x
Planeación del Trabajo			x
Relaciones Interpersonales			x
Resolución de Conflictos			x
Orientacion al Cliente			x

8. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecanico:

- Altos volúmenes de digitacion

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Coordinador de Ciencia de Datos

AREA A LA QUE Tecnología

NIVEL DEL CARGO Coordinador

2. OBJETIVO DEL CARGO

Coordinar los procesos tecnológicos referentes a Ciencia de Datos y administración de bases de datos; además en la coordinación de la recolección de requerimientos de nuevos desarrollos de sistemas analíticos, modelos predictivos y los demás relacionados con ciencia y visualización de datos; elaborar los procesos necesarios de análisis, diseño, implementación y pruebas de los algoritmos necesarios para dar cumplimiento a los requerimientos recibidos dando cumplimiento a los KPI's estipulados para la ejecución de sus funciones.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Diseñar la estrategia de recopilación de grandes cantidades de datos para cada proyecto de analítica descriptiva (Consolidar repositorio de Datos)

Transformar datos recopilados en bruto a formatos adecuados para el análisis y procesamiento.

Resolver problemas relacionados con negocios empleando técnicas basadas en datos.

Implementación y pruebas de algoritmos de modelización, clasificación o predicción ajustados a los requerimientos del problema.

Ayudar en planteamientos de soluciones a problemas de negocio gracias al conocimiento obtenido de los datos.

Comunicarse y colaborar con las áreas de TI y de la empresa según corresponda.

Buscar orden y patrones en datos, además de detectar tendencias que puedan ayudar a la base de operación de una empresa.

Apoyar en la elaboración de informes sobre estudios de mercado, apoyar los informes de supervisión correspondientes.

Supervisar los contratos que correspondan a la coordinación de ciencia y visualización de datos.

Todas las demás relacionadas con su cargo y que su jefe inmediato considere.

4.RESponsabilidades SIG

Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.

Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad.

Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.

Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos los niveles de la organización

Participar activamente en las actividades asociadas al SIG

Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.

Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.

Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.

Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo

Procurar el cuidado integral de su salud

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa

Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST

Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia

Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riesgos y peligros propios del trabajo

Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.

Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.
Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.
Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.
Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.
Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.
Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización
Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.
Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones
Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en materia de seguridad.
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información. Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	X
Áreas de Formación :	Profesional en ingeniería de sistemas , ingeniería eléctrica, electrónica, biomédica, matemático o estadista				
Conocimientos Complementarios:	Conocimiento en python - R o Matlab, manejo de base de datos SQL y NO SQL, conocimiento en aprendizaje automatico y profundo, conocimiento en visión por computador, conocimiento en analisis estadistico y modelamiento predictivo.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	18 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Profesional	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa				

5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			X
Ética y Confidencialidad			X
Orientación A Resultados			X
Trabajo En Equipo			X

6. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Orientacion al Cliente			X

7. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Científico de datos

AREA A LA QUE Tecnología

NIVEL DEL CARGO Profesional

2. OBJETIVO DEL CARGO

Apoyar la Coordinación de Ciencia de Datos en la recolección de requerimientos de nuevos desarrollos de sistemas analíticos, modelos predictivos y los demás relacionados con ciencia y visualización de datos; adicional, elaborar los procesos necesarios de análisis, diseño, implementación y pruebas de los algoritmos necesarios para dar cumplimiento a los requerimientos recibidos dando cumplimiento a los KPI's estipulados para la ejecución de sus funciones.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Liderar los procedimientos de minería y recopilación de datos

Asegurar la calidad y la integridad de los datos

Interpretar y analizar problemas de datos

Concebir, planificar y priorizar proyectos de datos

Crear sistemas analíticos y modelos predictivos

Probar el rendimiento de productos orientados a datos

Visualizar datos y crear informes

Experimentar con nuevos modelos y técnicas

Alinear los proyectos de datos con los objetivos de la organización

Investigar y mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y metodologías de desarrollo en ciencia de datos.

Desarrollar tareas asociadas al cargo

Cumplimiento de los procedimientos SGC

Participar en Reuniones con los clientes para verificar lo relacionado con las campañas o nuevos desarrollos.

Investigación de oportunidades de formación y capacitaciones.

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4.RESponsabilidades SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.

Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

Procurar el cuidado integral de su salud

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa

Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo

Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST

Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.

Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.

Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.

Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.

Aplicar políticas y lineamientos de seguridad de la información con respecto a las funciones que ejecuta cada uno de los anteriores roles.

4. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:

Técnico:

Tecnólogo:

Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Profesional en ingeniería de sistemas , ingeniería eléctrica, electrónica, biomédica, matemático o estadista				
Conocimientos Complementarios:	Conocimiento en python - R o Matlab, manejo de base de datos SQL y NO SQL, conocimiento en aprendizaje automatico y profundo, conocimiento en visión por computador, conocimiento en analisis estadístico y modelamiento predictivo.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 Año de experiencia en áreas relacionadas.				
Homologación Nivel Profesional	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				
5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación			X		
Ética y Confidencialidad			X		
Orientación A Resultados			X		
Trabajo En Equipo			X		
6. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas			X		
Planeación del Trabajo			X		
Relaciones Interpersonales			X		
Resolución de Conflictos			X		
Orientacion al Cliente			X		
7. NIVEL DE RIESGO					

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

		PERFIL DEL CARGO	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO:		Coordinador de Desarrollo de Software	
AREA A LA QUE PERTENECE:		Tecnología	
NIVEL DEL CARGO		Profesional	
2. OBJETIVO DEL CARGO			
Apoyar la Coordinación de sistemas en la recolección de requerimientos de nuevos desarrollos, asegurar el cumplimiento de los cronogramas de ingenieros por medio del seguimiento constante y apoyar la gestión comercial de la empresa en las presentaciones de software a los clientes.			
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO			
Gestionar los recursos humanos en procesos relacionados con la construcción y despliegue en la organización de los sistemas de información necesarios para dar soporte a la operación del Contact center y a las áreas administrativas.			
Diseño de prototipos de software según las necesidades del cliente.			
Planear, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento del área			
Supervisar y revisar la elaboración de proyectos de software de la organización y de los cliente externos.			
Elaborar normas y procedimientos de sistemas y realizar flujogramas de procesos.			
Investigar y mantenerse actualizado sobre las mejora prácticas y metodologías de desarrollo.			
Análisis y diseño de la información.			
Modelado de sistemas.			
Ser el canal de comunicación con los clientes en temas relacionados con los sistemas de información.			
Verificar cronogramas de desarrollo de los ingenieros.			
Desarrollar tareas asociadas al cargo			
Seguimiento de los procedimientos SGC			
Realizar seguimiento a indicadores.			
Supervisar los contratos relacionados al area			
Desarrollo y soporte de aplicativos.			
Participar en Reuniones con los clientes para verificar lo relacionado con las campañas o nuevos desarrollos.			
Investigación de oportunidades de formación y capacitaciones.			
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.			
4. RESPONSABILIDADES SIG			
Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.			
Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad.			
Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.			
Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.			
Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos os niveles de la organización			
Participar activamente en las actividades asociadas al SIG			
Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.			
Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.			
Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.			
Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo			
Procurar el cuidado integral de su salud			
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud			
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa			
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo			
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST			
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST			
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia			
Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riegos y peligros propios del trabajo			
Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.			
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.			

Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.					
Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.					
Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.					
Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización					
Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.					
Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones					
Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en materia de seguridad.					
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información.					
Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.					
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.					
4. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Profesional en ingeniería de sistemas , ingeniería eléctrica, electrónica o industrial.				
Conocimientos Complementarios:	Conocimiento en metodologías en desarrollo de software, lenguajes de programación, manejo de bases de datos, desarrollo de aplicaciones con integración de telefonía y dirección de proyectos.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 Año de experiencia en áreas relacionadas.				
Homologación Nivel Profesional	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				
5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación			X		
Ética y Confidencialidad			X		
Orientación A Resultados			X		
Trabajo En Equipo			X		
6. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X		
Planeación del Trabajo			X		
Relaciones Interpersonales			X		
Resolución de Conflictos			X		
Orientacion al Cliente			X		
7. NIVEL DE RIESGO					
<u>Psicosocial:</u> - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. <u>Carga Física:</u> - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. <u>Biomecánico:</u> -Altos volúmenes de digitación					
Elaboró	Revisó	Aprobó			
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ			
	Directora de Talento Humano	Gerente			

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Administrador de Proyectos Tecnológicos
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología
NIVEL DEL CARGO	Ejecutivo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Liderar y administrar la ejecución y entrega de los proyectos Tecnológicos, integrando los diferentes actores en cada una de las fases del mismo

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Analizar las necesidades del cliente (requerimientos y el alcance del proyecto o área)
Ser el puente de comunicación con el cliente (el cliente puede estar dentro de la propia empresa o ser externo)
Administrar eficientemente los recursos humanos y tecnológicos disponibles
Establecer cronogramas de actividades
Reporte y evaluación del desempeño del proyecto o área
Proponer, formular y elaborar nuevos proyecto tecnológicos
Administrar la concepción, análisis, diseño y pruebas de los proyectos tecnológicos
Coordinar grupos de adminsitradores de Soporte técnico
Generar informes de indicadores de proyectos
Administrar el licenciamiento de la organización o proyecto
Coordinar proyectis tcnológicos de terceros
Mantener actualizado el sistema de gestión de calidad de los procesos de mantenimiento e implementación tecnológica
Apoyo a las funciones administrativas a los administradores de planta de telecomunicaciones

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.
Procurar el cuidado integral de su salud
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.

Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:	x	Profesional:	X	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Estudiante universitario de minimo 6 semestre en ingeniería de sistemas , ingeniería eléctrica, electrónica o industrial.				
Conocimientos Complementarios:					
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada.				
Homologación Nivel Ejecutivo	Título de formación tecnológica por aprobación de 3 años en educación superior o por 3 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación			x		
Ética y Confidencialidad			x		
Orientación A Resultados			x		
Trabajo En Equipo			x		
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x		
Planeación del Trabajo			x		
Relaciones Interpersonales			x		
Resolución de Conflictos			x		
Orientacion al Cliente			x		
8. NIVEL DE RIESGO					
<u>Psicosocial:</u> - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas.					
<u>Carga Física:</u> - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos.					
<u>Biomecánico:</u> -Altos volúmenes de digitación					
Elaboró	Revisó		Aprobó		
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ		
	Directora de Talento Humano		Gerente		

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Administrador de Servidores
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología
NIVEL DEL CARGO	Profesional

2. OBJETIVO DEL CARGO

Administrar la infraestructura de servidores, backup y virtualización de la organización People Contact S.A.S

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Administración y gestión de servicios como Directorio Activo, DNS, DHCP, WSUS con todo lo que implica, creación, modificación, eliminación y mantenimiento.

Administración de los servidores donde se encuentran las aplicaciones web IIS y apache, bases de datos, desarrollos internos de la empresa y servicios de monitoreo.

Administración de las plataformas de correo para los dominios de la empresa.

Administración del hosting con el que cuenta la empresa y de los DNS públicos.

Administración y gestión de las consolas de antivirus con las que cuente la empresa.

Administración de las plataformas de almacenamiento y backup (NAS, SAN, Librería de Cintas y Data Protector Manager).

Administración del Data Center a nivel físico.

Administración de todos los host de virtualización y del uso de los mismos.

Garantizar el cumplimiento de la política de generación de backup de acuerdo a la periodicidad y medios definidos además del inventario de esta.

Garantizar el cumplimiento del cronograma de mantenimiento para su plataforma y tener toda la documentación de este al día incluidos cronograma, planes de trabajo y hojas de vida de equipos.

Gestión y desarrollo de todas las políticas de seguridad inherentes al cargo tales como, gestión de medios extraíbles, seguridad en los equipos, gestión de vulnerabilidades, control de cambios, acceso no autorizado y revisión de log de todos los servidores.

Monitoreo constante de toda la infraestructura tecnológica para evitar indisponibilidades de servicio incluyendo servicios críticos y secundarios.

Administración de dominios con los que cuenta la empresa (peoplecontact.com.co, peoplecontact.info, telecentrosmanizales.org)

Apoyo en la gestión de Networking (cambio vlan, creación de vlan).

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.

Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

Procurar el cuidado integral de su salud

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa

Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo

Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Técnico, tecnólogo, estudiante universitario o profesional en sistemas, telecomunicaciones y áreas relacionadas.				
Conocimientos Complementarios:	Sistemas operativos (Windows, Linux) en modo servidor, conocimientos avanzados en tecnología Active Directory de Microsoft, políticas de backups, administración de servidores, antivirus. Administración de servidores Mail, implementación de servicios en diferentes plataformas (Vmware, Citrix, etc.).				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Profesional	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		x			
Ética y Confidencialidad			x		
Orientación A Resultados		x			
Trabajo En Equipo		x			
7.COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x		
Planeación del Trabajo			x		
Relaciones Interpersonales			x		
Resolución de Conflictos			x		
Orientacion al Cliente			x		

8.NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Administrador de Soporte Técnico
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología
NIVEL DEL CARGO	Ejecutivo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Coordinar el personal de soporte, verificando ejecución de labores y horarios, brindar soporte a todas las áreas de la organización.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Coordinar al grupo de soporte técnico.

Administrar las herramientas service desk (help People).

Administrar el software de mensajería interna.

Supervisar los contratos asignados por el jefe inmediato y relacionados con la estabilidad tecnologica

Brindar soporte técnico cuando se requiera.

Gestión y seguimiento del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008 "Implementación Tecnológica y mantenimiento".

Generacion de presupuesto del area

Gestion de correos y solicitudes al area

Asesoría y acompañamiento a las consultas del cliente interno y externo

Realizacion, analisis y seguimiento de indicadores del area

Monitoreo del uso adecuado de Data Center

Coordinar la parte de tecnología en los telecentros.

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.

Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

Procurar el cuidado integral de su salud

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa

Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo

Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST

Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	X
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	en carreras tecnológicas.				
Conocimientos Complementarios:	Hardware, Software, cableado estructurado, básico en redes eléctricas, UPS, VOIP, plataformas de Contact Center, manejo básico de directorio activo.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Ejecutivo	Título de formación tecnológica por aprobación de 3 años en educación superior o por 3 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación			X		
Ética y Confidencialidad			X		
Orientación A Resultados			X		
Trabajo En Equipo			X		
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x		
Planeación del Trabajo			x		
Relaciones Interpersonales			x		
Resolución de Conflictos			x		
Orientacion al Cliente			x		
8. NIVEL DE RIESGO					

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Administrador de Redes y Seguridad
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología
NIVEL DEL CARGO	Ejecutivo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Administrar, gestionar, dimensionar y brindar soporte a la infraestructura tecnológica de red local – seguridad y de enlaces de comunicaciones de People Contact S.A.S

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Administración y configuración del Firewall o sistemas de seguridad del Firewall.
Organización y mantenimiento del centro de cableado y de datos controlando que se encuentren en buenas condiciones.
Gestionar y acompañar a los proveedores de los equipos activos y de seguridad perimetral (Plataforma de red y seguridad).
Soporte de toda la operación de Networking.
Revisión y documentación de los formatos establecidos por los sistemas de gestión con que cuenta la empresa.
Análisis, diseño e implementación de cualquier red de datos que pueda necesitar la compañía para crecimiento, traslado o casos similares.
Sostenimiento y administración plataforma de servidores
Acompañamiento y gestión de la política de backup implementada en people contact
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.
Procurar el cuidado integral de su salud
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	x
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	En carreras tecnológicas, eléctricas, telecomunicaciones, administrativas o afines.				
Conocimientos Complementarios:	Conocimientos en Enrutamiento, configuración de switch, router, networking, firewall, seguridad informática, redes LAN WAN, radioenlaces				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Ejecutivo	Título de formación tecnológica por aprobación de 3 años en educación superior o por 3 años de experiencia				

6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			x
Ética y Confidencialidad			x
Orientación A Resultados			x
Trabajo En Equipo			x

7. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x
Planeación del Trabajo			x
Relaciones Interpersonales			x
Resolución de Conflictos			x
Orientacion al Cliente			x

8. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort
- Movimientos repetitivos.

Biomecánicos:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Desarrollador Senior
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología
NIVEL DEL CARGO	Profesional
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Gestionar los procesos relacionados con construcción y despliegue en la organización de los sistemas de información necesarios para dar soporte a la operación de People Contact S.A.S	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Investigar y mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y metodologías de desarrollo.	
Desarrollo de aplicativos (Cliente/servidor, web).	
Desarrollo de aplicativos integrados con telefonía Avaya y Asterisk. Integración de aplicaciones con tecnología Presence Technology.	
Levantamiento de requerimientos de nuevo software o cambios a soluciones existentes.	
Análisis y diseño de información.	
Moldeamiento de sistemas.	
Configuración de aplicativos.	
Seguridad informática: capa de aplicativos, responsable por el Contact center, capa de bases de datos.	
Generar un programa de desarrollo según las necesidades del cliente.	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4. RESPONSABILIDADES SIG	
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.	
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	
Procurar el cuidado integral de su salud	
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa	
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.	
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG	
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST	
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST	
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.	
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.	
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.	
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.	

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:	X	Tecnólogo:	X
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Profesional en Ingeniería Electrónica, de Sistemas o áreas relacionadas.				
Conocimientos Complementarios:	Conocimiento en metodologías ágiles de desarrollo de software (Kanban, Scrum), Lenguajes de programación C#, PHP JavaScript, aplicando patrones de diseño MVC, manejo de base de datos SQL Server, T-SQL. Desarrollo de aplicaciones con Integración de telefonía (Avaya, Asterisk), sistemas de versionamiento (Syn git) dirección de proyectos.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada.				
Homologación Nivel Profesional	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				
6.COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		X			
Ética y Confidencialidad		X			
Orientación A Resultados		X			
Trabajo En Equipo			X		
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X		
Planeación del Trabajo			X		
Relaciones Interpersonales			X		
Resolución de Conflictos			X		
Orientacion al Cliente			X		
8. NIVEL DE RIESGO					
<u>Psicosocial:</u> - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas.					
<u>Carga Física:</u> - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos.					
<u>Biomecánico:</u>					
Elaboró	Revisó		Aprobó		
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ		
	Directora de Talento Humano		Gerente		

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Desarrollador Junior I
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología
NIVEL DEL CARGO	Profesional
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Gestionar los procesos relacionados con construcción y despliegue en la organización de los sistemas de información necesarios para dar soporte a la operación del Contact Center y a las áreas administrativas.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Analizar información para modelar el sistema	
Desarrollo de sistemas bajo frameworks comerciales	
Desarrollo de aplicaciones móviles en entorno android	
Modelado de bases de datos relacionales	
Mantenimiento de plataformas desarrolladas para mejoras y corrección de errores	
Administrar la plataforma de reserva de salas, personal, notificaciones, People App y solicitudes	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4. RESPONSABILIDADES SIG	
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.	
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	
Procurar el cuidado integral de su salud	
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa	
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.	
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG	
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST	
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST	
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.	
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.	
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.	
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.	
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.	

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Tecnico:		Tecnologo:	X
Estudiante Universitario:	X	Profesional:	X	Post Grado:	
Areas de Formación :	Profesional en Ingeniería Electrónica, de Sistemas o áreas relacionadas.				
Conocimientos Complementarios:	Lenguajes de programación, manejo de base de datos SQL Server, maquetación web, framework MVC, java script, css, ajax.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada.				
Homologación Nivel Profesional	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo		Medio		Alto
Creatividad E Innovación					x
Ética y Confidencialidad					x
Orientación A Resultados					x
Trabajo En Equipo					x
7.COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo		Medio		Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa					x
Planeación del Trabajo					x
Relaciones Interpersonales					x
Resolución de Conflictos					x
Orientacion al Cliente			x		
8.NIVEL DE RIESGO					
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas.					
Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos.					
Biomecanico:					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Talento Humano		ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
		Directora de Talento Humano		Gerente	

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Desarrollador Junior II
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología
NIVEL DEL CARGO	Profesional
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Gestionar los procesos relacionados con construcción y despliegue en la organización de los sistemas de información necesarios para dar soporte a la operación del Contact Center y a las áreas administrativas.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Desarrollo de aplicativos a la medida (backend y frontend)	
Análisis y diseño de información	
Configuración y administración de diferentes plataformas como Moodle, Joomla, CRM, Wordpress	
Creación y administración de páginas web	
Generación de reportes para las plataformas	
Creación y manejo de bases de datos relacionales	
Administrar plataformas TI	
Instalación y generación de certificados SSL, gobierno en línea y ley de transparencia	
Configuración y manejo de servidores hosting	
Generar propuestas de desarrollo según las necesidades del cliente	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4. RESPONSABILIDADES SIG	
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.	
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	
Procurar el cuidado integral de su salud	
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa	
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.	
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG	
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST	
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST	
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.	
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.	
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.	
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.	
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.	

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	X
Estudiante Universitario:	X	Profesional:	X	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Profesional en Ingeniería Electrónica, de Sistemas o áreas relacionadas.				
Conocimientos Complementarios:	Lenguajes de programación, manejo de base de datos SQL Server, maquetación web, framework MVC, java script, css, ajax.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada.				
Homologación Nivel Profesional	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVA					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación			X		
Ética y Confidencialidad			X		
Orientación A Resultados			X		
Trabajo En Equipo			X		
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X		
Planeación del Trabajo			X		
Relaciones Interpersonales			X		
Resolución de Conflictos			X		
Orientación al Cliente		X			
8. NIVEL DE RIESGO					
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación					
Elaboró	Revisó		Aprobó		
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ		
	Directora de Talento Humano		Gerente		

		PERFIL DEL CARGO	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO:		Técnico Senior	
AREA A LA QUE PERTENECE:		Tecnología	
NIVEL DEL CARGO		Auxiliar	
2. OBJETIVO DEL CARGO			
Ejecutar y apoyar las tareas de la unidad de Soporte, realizar escalamiento con proveedores y atención al cliente final a través de las herramientas de help desk.			
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO			
Apoyar tareas de planeación y control que son derivadas de la unidad.			
Brindar soporte técnico Nivel I y II en cada una de las sedes y proyectos a cargo del area			
Gestionar cada uno de los casos a través de la herramienta de help Desk.			
Realizar todas las tareas relacionadas a la implementación tecnológica (Instalación y configuración de puestos de trabajo, puntos de red, puntos de telefonía).			
Realizar Tareas de Mantenimiento preventivo y correctivo en computadores, impresoras, teléfonos, proyectores y portátiles.			
Apoyar el soporte técnico a usuario final tanto en sitio como remotamente.			
Cumplir con los turnos asignados en las sedes definidas por el jefe inmediato.			
Apoyar las tareas de administración de soporte cuando sea requerido.			
Escalar con proveedores cada uno de los casos que ocurran en plataformas o servicios externos.			
Entrega de informes de gestion de acuerdo a solicitud del jefe inmediato			
Cumplir con los indicadores y matrices del area			
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.			
4. RESPONSABILIDADES SIG			
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.			
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.			
Procurar el cuidado integral de su salud			
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud			
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa			
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo			
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.			
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG			

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5.CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:	X	Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	En sistemas o áreas relacionadas				
Conocimientos Complementarios:	Hardware, software, VOIP, cableado estructurado, herramientas de help desk y conocimiento básicos en equipos eléctricos, Conocimiento en algunas de las plataformas adicionales de la compañía (Firewall, Servidores, Telecomunicaciones), conocimiento en plataformas de Contact Center.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada.				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		x			
Ética y Confidencialidad		x			
Orientación A Resultados		x			
Trabajo En Equipo				x	
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa				x	
Planeación del Trabajo		x			
Relaciones Interpersonales		x			
Resolución de Conflictos		x			
Orientacion al Cliente		x			

8. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Técnico Junior
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología
NIVEL DEL CARGO	Auxiliar
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Ejecutar las actividades de soporte técnico en cada una de las sedes de la compañía, realizar tareas de mantenimiento correctivo y preventivo.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Brindar soporte técnico Nivel I y II en cada una de las sedes y proyectos del Area	
Gestionar cada uno de los casos a través de la herramienta de help Desk.	
Realizar todas las tareas relacionadas a la implementación tecnológica (Instalación y configuración de puestos de trabajo, puntos de red, puntos de telefonía)	
Realizar Tareas de Mantenimiento preventivo y correctivo en computadores, impresoras, teléfonos, proyectores y portátiles.	
Apoyar el soporte técnico a usuario final tanto en sitio como remotamente.	
Cumplir con los turnos asignados en las sedes definidas por el jefe inmediato.	
Cumplir con los indicadores y matrices del area	
Entrega de infomes de gestion de acuerdo a solicitud del jefe inmediato	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4. RESPONSABILIDADES SIG	
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.	
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	
Procurar el cuidado integral de su salud	
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa	
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.	
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG	
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST	
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST	
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.	
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.	
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.	
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.	

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:	X	Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	En sistemas o áreas relacionadas				
Conocimientos Complementarios:	Hardware, software, VOIP, cableado estructurado, herramientas de help desk y conocimiento básicos en equipos, conocimiento en plataformas de Contact Center.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		X			
Ética y Confidencialidad		X			
Orientación A Resultados		X			
Trabajo En Equipo				X	
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa				X	
Planeación del Trabajo		X			
Relaciones Interpersonales		X			
Resolución de Conflictos		X			
Orientación al Cliente		X			
8. NIVEL DE RIESGO					
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: - Altos volúmenes de digitación					
Elaboró	Revisó		Aprobó		
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ		
	Directora de Talento Humano		Gerente		

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Asistente de Gestión Tecnología
AREA A LA QUE PERTENECE:	Tecnología
NIVEL DEL CARGO	Auxiliar
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Manejar los procesos administrativos del área de Tecnología y Sistemas.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Garantizar la actualización permanente de los indicadores de gestión del área de tecnología.	
Realizar la documentación relacionada con procesos y procedimientos de tecnología y hacerle seguimiento continuo a los mismos.	
Garantizar la permanente actualización del estado de contratos y convenios que dependen de la gerencia técnica y de operaciones.	
Garantizar la permanente actualización de la documentación de la plataforma tecnológica que es presentada en procesos licitatorios, a clientes directos y demás. Realización y control de actas de formalización de contratos (inicio, seguimiento, finalización).	
Realización y control de justificaciones de compras y/o contratos requeridos por el área de tecnología.	
Realización y control de certificaciones de facturas por productos y servicios del área de tecnología, así como las provisiones de facturación.	
Realizar seguimiento de los servicios o compras realizadas por tecnología.	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4. RESPONSABILIDADES SIG	
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.	
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	
Procurar el cuidado integral de su salud	
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa	
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.	
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG	
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST	
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST	
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.	
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.	
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.	
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.	

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:	X	Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	En Sistemas y carreras afines				
Conocimientos Complementarios:	Conocimientos básicos en plataformas, manejo de paquete de office (Excel avanzado, Word, office), preferiblemente con conocimientos en contabilidad.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 Meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				

6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación		X	
Ética y Confidencialidad			X
Orientación A Resultados		X	
Trabajo En Equipo		X	

7. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo		X	
Relaciones Interpersonales		X	
Resolución de Conflictos		X	
Orientacion al Cliente		X	

8. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Director Operativo, Renting y BPO
AREA A LA QUE PERTENECE:	Operaciones
NIVEL DEL CARGO:	Profesional

2. OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar que los procesos y clientes de Renting y BPO, se lleven a cabo de acuerdo a las políticas establecidas en la empresa.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Identifica servicios en ITO; BPO y KPO potenciales que permitan incrementar el ingreso y formular estrategias para llegar a estos

Participa activamente en el desarrollo de relaciones con los principales usuarios, clientes y proveedores en temas de call center.

Supervisa un equipo de trabajo y obtiene retroalimentación de los clientes y proveedores en la mejora del servicio.

Coordina con el equipo de trabajo para encontrar formas de minimizar los costos a través de la optimización del recurso y cumplimiento de indicadores, y de maximizar el ingreso sobre cumpliendo el objetivo y alcanzado bonificaciones adicionales

Lleva a cabo evaluaciones estratégicas con regularidad para revisar las necesidades de servicio y las tendencias de uso.

Garantiza que los objetivos de negocio, mediante la identificación de productos y precios, satisfagan las necesidades de los clientes.

Indica las tendencias del negocio, las previsiones de demanda por nuevos servicios del cliente y prepara las condiciones necesarias para su implementación.

Supervisa los resultados operativos para mantener los resultados objetivos en términos financieros y sugiere medidas para mantener los beneficios.

Asegurar el cumplimiento del modelo operativo, los indicadores financieros y operativos definidos para los negocios a cargo.

Diseñar estrategias que aseguren la calidad del servicio y el cumplimiento de los requerimientos pactados con el cliente contratante

Revisar los resultados de los negocios a cargo y diseñar planes de acción para reconducir los indicadores que presenten desviación frente a las metas pactadas.

Integrar la gestión de las áreas soporte (tecnología, recursos humanos, formación, calidad, work force y reporting, entre otras).

Apoya la estructuración de costos en los negocios relacionados con la UEN a cargo.

Apoya la estructuración de propuestas comerciales de la UEN a cargo.

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere

4. RESPONSABILIDADES SIG

Garantizar que los documentos correspondientes al sistema integrado de gestión sean acordes a las directrices del SIG.

Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el componente de Gestión de la calidad.

Asegurar el cumplimiento legal de cada centro en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del componente de gestión de la calidad y la toma de decisiones.

Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y la seguridad laboral en todos os niveles de la organización
Participar activamente en las actividades asociadas al SIG
Participar en las investigaciones de incidentes y accidentes de su proceso y del personal a cargo.
Participar en la identificación de riesgos, oportunidades, peligros y su respectiva evaluación y valoración.
Promover la comprensión y aplicación de la política en los trabajadores, contratistas y partes interesadas.
Realizar reporte oportuno de las condiciones de salud del personal a cargo
Procurar el cuidado integral de su salud
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia
Participar en la definición, evaluación y mitigación de los riegos y peligros propios del trabajo
Realizar planes de acción de acuerdo a las investigaciones de accidentes, incidentes, valoración de riesgos y peligros.
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.
Asignar las responsabilidades asociadas a la seguridad de la información.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.
Exigir que los empleados, contratistas y usuarios de terceras partes apliquen la seguridad según las políticas y los procedimientos establecidos por la organización.
Garantizar que los empleados, los contratistas y los usuarios de terceras partes estén adecuadamente informados sobre las funciones y las responsabilidades respecto a la seguridad de la información antes de que se les otorgue acceso a información o sistemas de información sensibles.
Tengan las directrices para establecer las expectativas de seguridad de sus funciones dentro de la organización.
Estén motivados para cumplir las políticas de seguridad de la organización
Logren un grado de concientización sobre la seguridad correspondiente a sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.
Tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones
Asegurar que el personal a cargo de la seguridad ha sido adecuadamente formado para el desempeño de sus funciones y en materia de seguridad.
Revisar periódicamente el estado general del sistema de gestión de seguridad de la información.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.
Aprobar las modificaciones o nuevas políticas de seguridad de la información.
Dar los lineamientos para controlar el acceso a los sistemas de información y la modificación de privilegios.
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA
Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Profesional en Administración, Ingenierías, Economía, Contabilidad, Derecho ó afines y especializacion en áreas relacionadas.				
Conocimientos Complementarios:	Manejo de la operación de un Contact center y conocimientos de la estructura del call center.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	18 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Directivo	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación				X	
Ética y Confidencialidad				X	
Orientación A Resultados				X	
Trabajo En Equipo				X	
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa				x	
Planeación del Trabajo				x	
Relaciones Interpersonales				x	
Resolución de Conflictos				x	
Orientación al Cliente				x	
8. NIVEL DE RIESGO					
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación					
Elaboró	Revisó		Aprobó		
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ		
	Directora de Talento Humano		Gerente		

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Asistente de Planeación y Control
AREA A LA QUE PERTENECE:	Operaciones
NIVEL DEL CARGO:	Ejecutivo
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Garantizar la rentabilidad de las campañas.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Controlar las previsiones de Ingreso Mensual de cada una de las campañas	
Aprobar o rechazar las contrataciones de personal de cada campaña.	
Revisar los dimensionamientos de cada operación, identificando ineficiencias que se puedan mejorar.	
Supervisar el cumplimiento de las previsiones definidas a inicio de mes.	
Controlar los ratios por contrato e internos de cada operación.	
Validar el dimensionamiento de los nuevos negocios.	
Realización de prefacturas de las campañas	
Realizar seguimiento a las facturas.	
Realizar el trafico de las troncales de comunicaciones para previsión mensual.	
Suministrar tráficos a las campañas según solicitudes.	
Manejo de usuarios y campañas en el magno.	
Revisión y aprobación de transportes a las campañas.	
Validar los modelos de Bonificaciones de cada Operación.	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4. RESPONSABILIDADES SIG	
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.	
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	
Procurar el cuidado integral de su salud	
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa	
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.	
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG	
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST	

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	X
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	En áreas relacionadas con Ingenierías y Administración.				
Conocimientos Complementarios:	Conocimientos básicos en Call Center				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	1 año de experiencia relacionada.				
Homologación Nivel Ejecutivo	Título de formación tecnológica por aprobación de 3 años en educación superior o por 3 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación			X		
Ética y Confidencialidad			X		
Orientación A Resultados			X		
Trabajo En Equipo			X		
7.COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x		
Planeación del Trabajo			x		
Relaciones Interpersonales			x		
Resolución de Conflictos			x		
Orientacion al Cliente			x		
8. NIVEL DE RIESGO					

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Supervisor
AREA A LA QUE PERTENECE:	Operaciones
NIVEL DEL CARGO:	Auxiliar

2. OBJETIVO DEL CARGO

Supervisar, planear, organizar, ejecutar y dirigir el funcionamiento de las campañas dentro de People Contact S.A.S, estableciendo objetivos, metas y estrategias que garanticen los mejores resultados obteniendo óptimos niveles de servicio y cumplimiento de ventas.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

hacer seguimiento a la productividad y calidad en la gestion operaiva de negocios asignados
comunicación permanente con el cliente de los negocios asignados para mantener adecuadas relaciones
apoyo en el proceso de atracción, crecimiento y retencion de clientes
realizar reuniones periodicas de seguimiento con los clientes de los negocios asignados
generar propuestas de mejoramiento que garanticen la excelencia en el servicio
apoyo en el control de la rentabilidad de los negocios que se encuentran bajo su supervisión
apoyo en la implementación de nuevos procesos y negocios asignados
apoyo en el control y la ejecución del presupuesto de los negocios a cargo,deacuerdo a las condiciones contractuales pactadas con el cliente
proponer ideas de mejora con el fin de garantizar el control y seguimiento de los negocios a cargo
recopilar y consolidar informacion diaria asociada a los negocios a cargo
realizar y entregar informes mensuales y parciales con sus respectivos indicadores de las actividades realizadas en los negocios
realizar seguimiento al desempeño del personal a cargo de acuerdo a las actividades pactadas con el cliente y la compañía
capacitar y acompañar al personal a cargo de negocios que le sean asignados
brindar apoyo y soporte al personal a cargo para dar cumplimiento a metas pactadas con el cliente
realizar auditorias al personal y procesos a cargo ,haciendo uso de las herramientas tecnicas y tecnologicas brindadas por la compañía
todas las demas relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.
Procurar el cuidado integral de su salud
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.

Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:	x	Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	En áreas administrativas.				
Conocimientos Complementarios:	Manejo de herramientas ofimáticas y conocimientos de la estructura del call center.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación				x	
Ética y Confidencialidad				x	
Orientación A Resultados				x	
Trabajo En Equipo				x	
7. COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa				x	
Planeación del Trabajo				x	
Relaciones Interpersonales				x	
Resolución de Conflictos				x	
Orientacion al Cliente				x	
8. NIVEL DE RIESGO					
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: - Altos volúmenes de digitación					
Elaboró	Revisó		Aprobó		
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ		
	Directora de Talento Humano		Gerente		

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO: Formador (a)

AREA A LA QUE PERTENECE: Operaciones

NIVEL DEL CARGO Auxiliar

2. OBJETIVO DEL CARGO

Capacitar y/o entrenar en cualquier fase del proceso al personal que se requiera, garantizando una transferencia de conocimiento adecuada en los tiempos definidos, velando por la formación y motivación del personal a cargo, con el fin de impartir el conocimiento necesario para la excelente ejecución de sus funciones.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Elaboración de manuales de capacitación y procesos operacionales.

Formación de grupos iniciales.

Mantenimiento en la operación (reentrenamiento asesores antiguos).

Realizar evaluaciones periódicas de seguimiento para medir el conocimiento del personal.

Programar inducción y entrenamiento en producto para el personal.

Mantener actualizados los temas y contenidos del entrenamiento acorde con los cambios de la Organización. Para personal nuevo y antiguo.

Prestar apoyo y realizar seguimiento junto con el supervisor y auxiliar de calidad definiendo estrategias diarias para alcanzar los objetivos.

Realizar apoyo a monitoreos cuando sea solicitado por el área de formación o calidad.

Identificar posibles problemas y realizar planes de acción, medidas correctivas, preventivas y de mejora.

Estudiar el modelo pedagógico de la compañía con el fin de implementar nuevas estrategias.

Identificar los posibles cambios y mejoramiento al proceso.

Acudir a las capacitaciones y reuniones brindadas por los clientes.

Manejo de personal para resolver las inquietudes e identificación de problemas.

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.

Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

Procurar el cuidado integral de su salud

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa

Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo

Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG

Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST

Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST

Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.

Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.

Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:	X	Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	Técnico carreras administrativas, psicología o docencia o áreas afines.				
Conocimientos Complementarios:	manejo de personal, pedagogia.				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia perteneciendo a la campaña que se le esta prestando el servicio				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido		Bajo	Medio	Alto	
Creatividad E Innovación				X	
Ética y Confidencialidad			X		
Orientación A Resultados				X	
Trabajo En Equipo				X	
7.COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido		Bajo	Medio	Alto	
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa				X	
Planeación del Trabajo				X	
Relaciones Interpersonales				X	
Resolución de Conflictos				X	
Orientacion al Cliente				X	
8.NIVEL DE RIESGO					
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Talento Humano		ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
		Directora de Talento Humano		Gerente	

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	BackOffice
AREA A LA QUE PERTENECE:	Operaciones
NIVEL DEL CARGO:	Operativo
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Brindar apoyo al área de operaciones mediante el seguimiento de los planes de acción de los indicadores, cuentas y manejo de informes relacionados con la campaña.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Recopilar y consolidar información asociada al día a día de la operación solicitada a las diferentes líneas.	
Brindar apoyo o soporte a los asesores, pero canalizado a través del supervisor de la campaña.	
Manejo de mallas de turno para verificar la asistencia de los asesores a la línea.	
Realizar los informes y entregar información consolidada mes a mes de las ventas o la atención..	
Capturar y consolidar información de las líneas: Contactos clientes, Recursos.	
Plataformas, Acuerdos de áreas de apoyo etc.	
Tramitar o hacer que un proceso se cumpla.	
Recibir información del cliente.	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4. RESPONSABILIDADES SIG	
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.	
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	
Procurar el cuidado integral de su salud	
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa	
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.	
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG	
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST	
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST	
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.	
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.	
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.	
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.	

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:	x	Técnico:	x	Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación:	Bachiller y/o técnico				
Conocimientos Complementarios:	Manejo de herramientas ofimáticas y conocimientos en Contact center				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia perteneciendo a la campaña que se le esta prestando el servicio				
Homologación Nivel Operativo	Homologación por dos años de experiencia				

6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación		x	
Ética y Confidencialidad			x
Orientación A Resultados			x
Trabajo En Equipo		x	

6. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x
Planeación del Trabajo			x
Relaciones Interpersonales			x
Resolución de Conflictos			x
Orientación al Cliente			x

7. NIVEL DE RIESGO

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)



PERFIL DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: Asesor

AREA A LA QUE PERTENECE: Operaciones

NIVEL DEL CARGO: Operativo

2. OBJETIVO DEL CARGO

Atender al usuario satisfaciendo sus necesidades y expectativas, con base en los requerimientos del cliente, cumpliendo los estándares de calidad, productividad, servicio, metas establecidas en el presupuesto de ventas y retención de la campaña y demás obligaciones establecidas por la Compañía y el Cliente.

3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Atender y promocionar los servicios para los cuales ha sido contratado en misión de conformidad con las órdenes e instrucciones que sobre el particular se le impartan.

En las campañas de promoción y propaganda en las zonas que le hayan sido asignadas tendientes a incrementar las ventas. El trabajador debe utilizar adecuadamente el material publicitario que deberá ser cuidado con idéntico esmero que el producto.

Manejar correctamente la papelería y demás documentos cuyo manejo le haya sido confiado.

Informar a sus superiores de todos los hechos que con relación a las ventas, o con sus compañeros de trabajo se presenten y deba conocer la Empresa, a fin de evitar perjuicios económicos.

Atender las líneas de servicio al cliente que le designe el empleador y/o la empresa usuaria.

Cumplir con los protocolos y manuales de servicio al cliente que le entregue empleador y/o la empresa usuaria.

Llegar a tiempo al preturno (puntualidad con el horario).

Loguearse para dar inicio al turno.

Iniciar el sistema y verificar que este en correcto estado.

Iniciar los programas que se requieren para el funcionamiento de la campaña.

Grabar la información correcta en el software del aplicativo de la campaña.

Realizar en los eventos que actúe como vendedor, las ventas propuestas según condiciones y regulaciones establecidas por la empresa.

Atender las dudas de los clientes respecto al producto.

Solucionar todas las insatisfacciones de los clientes respecto al producto y demás temas relacionados con el servicio.

Brindar información precisa del servicio y/o producto.

A cumplir las reglas, manuales, procedimientos, comunicaciones internas o cualquier otro tipo de documento del empleador y/o la empresa usuaria.

Mantener actualizados los datos necesarios ante la oficina de gestión humana a fin de que empleador le pueda hacer llegar cualquier clase de correspondencia durante la vigencia o a la terminación de su contrato de trabajo; motivo por el cual la dirección de su residencia, teléfono, celular, etc., deberán permanecer debidamente actualizados.

Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

4. RESPONSABILIDADES SIG

Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.

Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

Procurar el cuidado integral de su salud

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa					
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo					
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.					
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG					
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST					
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST					
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.					
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.					
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5.CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:	x	Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	Bachiller				
Conocimientos Complementarios:	Manejo de herramientas ofimáticas y conocimientos en Contact center				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Operativo	No aplica homologación (Caso exclusivo de Auxiliares de servicios generales y Auxiliar de mantenimiento a los cuales solo se les exigirá hasta noveno grado)				
6.COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		x			
Ética y Confidencialidad			x		
Orientación A Resultados			x		
Trabajo En Equipo		x			
7.COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x		
Planeación del Trabajo			x		
Relaciones Interpersonales			x		
Resolución de Conflictos			x		
Orientacion al Cliente			x		
8.NIVEL DE RIESGO					

Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultáneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

Carga Física:

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

Biomecánico:

- Altos volúmenes de digitación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
	Directora de Talento Humano	Gerente

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Psicologo Asesor
AREA A LA QUE PERTENECE:	Operaciones
NIVEL DEL CARGO:	Operativo
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Atender al usuario satisfaciendo sus necesidades y expectativas, con base en los requerimientos del cliente, cumpliendo los estándares de calidad, productividad, servicio, metas establecidas en el presupuesto de ventas y retención de la campaña y demás obligaciones establecidas por la Compañía y el Cliente.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Evaluar los casos con respecto al motivo de consulta brindada por el usuario.	
Brindar atención primaria de escucha activa, atención en crisis, primeros auxilios psicológicos, orientación inicial, consultoría sistémica.	
Activar las rutas y protocolos establecidos para cada caso y según criterio profesional.	
Hacer seguimiento a casos particulares a consultantes y entidades a donde se remite.	
Mantener un relacionamiento efectivo y fluido con las entidades que tienen impacto en la operación de la línea.	
Velar por la atención integral de cada una de las líneas, atendiendo el 100% de las llamadas entrantes incluyendo las llamadas abandonadas a través del retorno de las mismas.	
Gestionar con las Secretarías del municipio de Manizales las solicitudes de los consultantes.	
Ingresar y actualizar la información relacionada con los casos en el sistema establecido para ello.	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4. RESPONSABILIDADES SIG	
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.	
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	
Procurar el cuidado integral de su salud	
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa	
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.	
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG	
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST	
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST	
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.	
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.	
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.	
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.	
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.	

5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	
Áreas de Formación :	En drerecho				
Conocimientos Complementarios:	Manejo de herramientas ofimáticas				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	18 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo		Medio		Alto
Creatividad E Innovación			X		
Ética y Confidencialidad			X		
Orientación A Resultados			X		
Trabajo En Equipo			X		
7.COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo		Medio		Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa					x
Planeación del Trabajo					x
Relaciones Interpersonales					x
Resolución de Conflictos					x
Orientación al Cliente					x
8. NIVEL DE RIESGO					
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Talento Humano		ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
		Directora de Talento Humano		Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO					

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Abogado asesor
AREA A LA QUE PERTENECE:	Operaciones
NIVEL DEL CARGO:	Operativo
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Atender al usuario satisfaciendo sus necesidades y expectativas, con base en los requerimientos del cliente, cumpliendo los estándares de calidad, productividad, servicio, metas establecidas en el presupuesto de ventas y retención de la campaña y demás obligaciones establecidas por la Compañía y el Cliente.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Evaluar los casos con respecto al motivo de consulta brindada por el usuario.	
Brindar atención primaria de escucha activa, atención en crisis, primeros auxilios psicológicos, orientación inicial, consultoría sistémica.	
Activar las rutas y protocolos establecidos para cada caso y según criterio profesional.	
Hacer seguimiento a casos particulares a consultantes y entidades a donde se remite.	
Mantener un relacionamiento efectivo y fluido con las entidades que tienen impacto en la operación de la línea.	
Velar por la atención integral de cada una de las líneas, atendiendo el 100% de las llamadas entrantes incluyendo las llamadas abandonadas a través del retorno de las mismas.	
Gestionar con las Secretarías del municipio de Manizales las solicitudes de los consultantes.	
Ingresar y actualizar la información relacionada con los casos en el sistema establecido para ello.	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4. RESPONSABILIDADES SIG	
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.	
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	
Procurar el cuidado integral de su salud	
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa	
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.	
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG	
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST	
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST	
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.	
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.	

Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.					
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.					
Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	
Áreas de Formación :	En drerecho				
Conocimientos Complementarios:	Manejo de herramientas ofimáticas				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	18 meses de experiencia relacionada				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa				
6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		X			
Ética y Confidencialidad		X			
Orientación A Resultados		X			
Trabajo En Equipo		X			
7.COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X		
Planeación del Trabajo			X		
Relaciones Interpersonales			X		
Resolución de Conflictos			X		
Orientacion al Cliente			X		
8. NIVEL DE RIESGO					
<u>Psicosocial:</u> - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. <u>Carga Física:</u> - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. <u>Biomecánico:</u> -Altos volúmenes de digitación					
Elaboró	Revisó		Aprobó		
Talento Humano	ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ Directora de Talento Humano		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ Gerente		

[REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO](#)

	PERFIL DEL CARGO
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar de Calidad
AREA A LA QUE PERTENECE:	Operaciones
NIVEL DEL CARGO:	Auxiliar
2. OBJETIVO DEL CARGO	
Monitoreo diario para el control de la información y el servicio prestado por los asesores.	
3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO	
Monitorear por grabación, al lado y de datos.	
Entregar reportes a la operación por errores críticos y no críticos.	
Diligenciar los errores críticos y no críticos de acuerdo al procedimiento en el formato de feedback.	
Realizar acompañamiento en línea a los asesores.	
Participar en las capacitaciones.	
Verificar el logueo de los asesores.	
Realizar el informe de actividades semanal, diario o mensual, según campaña y requerimiento del cliente.	
Enviar correos a la operación de solicitud de transacciones, cronograma de retroalimentaciones, cantidad de monitoreos.	
Apoyar la operación con búsqueda de llamadas.	
Apoyo en piso brindado soporte a los asesores.	
Apoyo en la línea cuando se presente novedad.	
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.	
4. RESPONSABILIDADES SIG	
Conocer y tener clara la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, e identificar cómo contribuye su trabajo al logro de la misma.	
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.	
Procurar el cuidado integral de su salud	
Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	
Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa	
Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	
Participar en las actividades de simulacros programados y actividades de los programas de cada componente.	
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes SIG	
Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación de SGSST	
Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGSST	
Participar en las votaciones para elegir los participantes del COPPAST o del comité de convivencia.	
Implementar y actuar de acuerdo con las políticas de seguridad de la información de la organización.	
Mantener bajo confidencialidad toda la información que reciba y/o cree en el desarrollo de sus funciones y, guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e información propia de la empresa o sus clientes.	
Proteger los activos contra acceso, divulgación, modificación, destrucción o interferencia no autorizados.	

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba de y guardar absoluta reserva sobre el contenido de los documentos e informaciones especializadas que son propios de la empresa o sus clientes.					
5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
Bachiller:		Técnico:	x	Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:		Post Grado:	
Áreas de Formación :	En carreras administrativas.				
Conocimientos Complementarios:	Manejo de herramientas ofimáticas				
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada.				
Homologación Nivel Auxiliar	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				
6.COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Creatividad E Innovación		X			
Ética y Confidencialidad		X			
Orientación A Resultados		X			
Trabajo En Equipo		X			
7.COMPETENCIAS LABORALES					
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto		
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X		
Planeación del Trabajo			X		
Relaciones Interpersonales			X		
Resolución de Conflictos			X		
Orientacion al Cliente			X		
8. NIVEL DE RIESGO					
Psicosocial: - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno). - Altos niveles de responsabilidad - Realización de tareas simultáneas - Altos ritmos de trabajo - Jornadas de trabajo extensas. Carga Física: - Posturas prolongadas - Posturas fuera del ángulo de confort. - Movimientos repetitivos. Biomecánico: -Altos volúmenes de digitación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Talento Humano		ANA MARIA IDARRAGA GÓMEZ		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
		Directora de Talento Humano		Gerente	
REGRESAR A TABLA DE CONTENIDO					