



**MANUAL DE FUNCIONES CARGOS Y  
RESPONSABILIDADES**

**CODIGO: TH.SC.M28  
VERSIÓN: 04**

**TABLA DE CONTENIDO:**

**CANTIDAD DE CARGOS**

**Área Gerencia:**

1 Gerente (S)

**Área Comunicaciones**

2 Comunicador Organizacional

**Área Planeación y mejoramiento Continuo**

3 Director de Planeación y Mejora Continua

4 Asistente de Mejoramiento Continuo

5 Auxiliar de Telecentros

6 Promotor de Formación

7 Coordinador de sala

8 Coordinador de sala Especializado

**Área Administrativa y Financiera**

9 Gerente (S) Administrativo y Financiero

10 Director(a) Administrativo

11 Director Financiero

12 Lider de Compras y Presupuesto

13 Líder de Contabilidad

14 Auxiliar de Contabilidad

15 Asistente de Inventarios y Activos Fijos

16 Auxiliar Contable de Activos Fijos e Inventarios

17 Auxiliar Administrativo

18 Auxiliar de Mantenimiento

19 Operario(a) de Servicios Generales

**Área de Talento Humano**

20 Director (a)de Talento Humano

21 Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo

22 Lider de Nómina y Contratación

23 Auxiliar de Gestión de Talento Humano

24 Auxiliar Administrativa de Talento Humano

25	<u>Asistente de Bienestar y Formación</u>
<b>Área Comercial:</b>	
26	<u>Gerente (S) Comercial</u>
27	<u>Gestor Comercial renting y BPO</u>
<b>Área Jurídica</b>	
28	<u>Director(a) Jurídico</u>
29	<u>Abogado (a) Perfil 1</u>
30	<u>Abogada (a) Perfil 2</u>
31	<u>Auxiliar administrativa del área Jurídica</u>
<b>Área de Tecnología</b>	
32	<u>Gerente Tecnología y Operaciones</u>
33	<u>Director de Tecnología</u>
34	<u>Coordinador de Redes y Seguridad</u>
35	<u>Coordinador de Proyectos e Innovación</u>
36	<u>Coordinador de Ciencia de Datos</u>
37	<u>Científico de Datos</u>
38	<u>Coordinador de desarrollo de software</u>
39	<u>Líder de Proyecto</u>
40	<u>Líder de Proyectos Tecnológicos</u>
41	<u>Lider de Telecomunicaciones</u>
42	<u>Administrador (a) de Soporte Técnico</u>
43	<u>Administrador de Agentes Virtuales</u>
44	<u>Administrador Gestion Tecnológica</u>
45	<u>Asistente de Telecomunicaciones</u>
46	<u>Desarrollador Senior</u>
47	<u>Desarrollador Junior</u>
48	<u>Auxiliar de Desarrollo de Software</u>
49	<u>Técnico Senior</u>
50	<u>Técnico Junior</u>

Área de Operaciones	
51	<u>Director (a) Operaciones</u>
52	<u>Responsable de Servicio</u>
53	<u>Supervisor</u>
54	<u>Controlle GTR</u>
55	<u>Auxiliar de Calidad</u>
56	<u>Formador (a)</u>
57	<u>Backoffice</u>
58	<u>Team Leader</u>
59	<u>Asesor</u>
60	<u>Asesor Psicologo</u>
61	<u>Asesor Ciac</u>
62	<u>Asesor Interprete</u>
Área de zonas de Estacionamiento Regulado	
63	<u>Director Zer</u>
64	<u>Ingeniero Administrativo ZER</u>
65	<u>Coordinador Operativo ZER</u>
66	<u>Técnico Operativo Zer</u>
67	<u>Supervisor ZER</u>
68	<u>Auxiliar Administrativo Supernumerario</u>
69	<u>Operador Moto Carro CEPOS</u>
70	<u>orientador</u>
71	<u>Asesor Sac</u>
72	<u>Volantera</u>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Gerente (S)
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Gerencia
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Implantar los lineamientos de Seguridad de la Información definidos por el Comité de calidad y Seguridad de la Información de la Entidad por medio del diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y control de un Modelo de Seguridad de la Información de People Contact

Participar en los proyectos que manipulen activos críticos de información definidos por el Dueño de la información para asegurarse que el Modelo de Seguridad de la información sea aplicado

Asegurar el establecimiento y firma de la Política, Objetivos del SGSI y sus componentes.

Designar a los representantes de los componentes del SGSI, así como sus responsabilidades y funciones.

Autorizar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión y evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Revisar y retroalimentar a través del SGSI los resultados de la evaluación de los indicadores del SGSI.

Liderar la rendición de cuentas con relación a la eficacia del SGSI.

Hacer seguimiento a los recursos ejecutados en el SGSI.

Dar cumplimiento a las políticas del SGSI.

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar Líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Garantizar el cumplimiento de la política y los objetivos de la calidad a través del cumplimiento del plan de acción de la organización.

Gestionar de manera efectiva el Sistema de Gestión de la calidad, a través del cumplimiento de los requisitos legales asociados aplicables, reglamentarios y los contenidos en la NTC ISO 9001:2015.

Asegurar mediante la revisión por la dirección y la rendición de cuentas que el Sistema de Gestión de la Calidad sea conveniente, adecuado y eficaz para People Contact.

Garantizar la disponibilidad de recursos para diseñar, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Establecer canales de comunicación efectivos para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Definir las funciones, responsabilidades y autoridades del SGC.

Designar a un líder de la Alta Dirección con responsabilidad específica en el SGC.

Asegurar que se establecen y mantienen los procesos necesarios para el SGC.

Autorizar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión y evaluación del SGC.

Requerir informes de gestión y evaluación a cada componente para hacer seguimiento de la gestión del SGC.

Hacer seguimiento a los recursos ejecutados por cada uno de los componentes del SGC.

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

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

<b>Planeación del Trabajo</b>			x
<b>Relaciones Interpersonales</b>			x
<b>Resolución de Conflictos</b>			x
<b>Orientación al Cliente</b>			x

## 8. TIPO DE RIESGO

### **PSICOSOCIAL:**

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

### **BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:**

Comunicador Organizacional

**AREA A LA QUE PERTENECE:**

Gerencia

**NIVEL DEL CARGO**

Profesional 2

### 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

#### 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	x	<b>Post Grado:</b>	

<b>Áreas de Formación :</b>	Comunicador Social y Periodista
<b>Conocimientos complementarios:</b>	Manejo de redes sociales, buen manejo de herramientas ofimáticas y excelente ortografía y redacción.
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	1 año
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8. 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

### 9. TIPO DE RIESGO

**PSICOSOCIAL:**

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

**BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Director de Planeación y Mejora Continua
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	planeación y Mejora Continua
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Directivo

### 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

Definir junto con la gerencia la formulación, ejecución, 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).

Identificar, seleccionar y proponer las estrategias precisas para lograr los objetivos que la empresa se ha marcado.

Revisar y actualizar regularmente la estrategia de la empresa, incluido el progreso en el logro de planes de acción estratégica clave.

Hacer seguimiento al cumplimiento de objetivos e indicadores estratégicos asignados a cada proceso de la organización

Identificar y definir los procesos de la organización mejorándolos continuamente, de acuerdo con su criticidad e impacto, estableciendo mejoras continuas, controlando la matriz de riesgo y generando mayor eficiencia de la gestión.

Modelar un sistema (tablero de control) que permita visualizar el desempeño de los procesos, que contribuya al efectivo y oportuno seguimiento y evaluación permanente del estado de avance y cumplimiento de los compromisos organizacionales

Estandarizar y documentar los procesos de la organización, diseñando instrumentos tales como mapa de proceso, flujos de actividades y criterios de entrega, entre otros.

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

Definir 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 estas.

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 calificador de riesgo.

Asesorar y capacitar el 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.

Controlar y hacer 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.

Coordinar y ejecutar proyectos asignados al área.

Recopilar y consolidar información diaria asociada al trabajo realizado con proyectos asignados al área

Brindar apoyo y soporte al personal a cargo para dar cumplimiento de metas pactadas y diseñar estrategias de mejoramiento,

Supervisar el buen manejo de recursos e infraestructura que se dispongan para los proyectos de los cuales es responsable

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

#### 4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Verificar que todos los riesgos a que pudiera estar sometida la información en la Entidad estén identificados, evaluados, actualizados y mitigados.

Revisar el cumplimiento del Modelo de Seguridad de la Información por parte de los diferentes procesos de la organización.

Garantizar que los documentos correspondientes al SGSI sean acordes a las directrices del SGSI.

Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del SGSI.

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

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.

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

---

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

---

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Garantizar que los documentos correspondientes al SGC sean acordes a las directrices del SGC

Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.A37

Garantizar que la información que remite a la alta dirección sirva para evaluar el desempeño del SGC.

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 SGC.

Coordinar cambios y ajustes del SGC.

Brindar asesoría al personal de la organización y terceros sobre la política del SGC.

Coordinar actividades de seguimiento y medición de la eficacia del SGC

Coordinar el SGC.

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	En carreras administrativas e ingeniería industrial.				
<b>Conocimientos Complementarios :</b>	Norma COPC, Norma ISO, Gestión de la calidad y conocimiento de herramientas y procesos.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	1 año de experiencia relacionada				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
------------------------	-------------	--------------	-------------

<b>Creatividad E Innovación</b>			X
<b>Ética y Confidencialidad</b>			X
<b>Orientación A Resultados</b>			X
<b>Trabajo En Equipo</b>			X
<b>8. COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X
<b>8. TIPO DE RIESGO</b>			
<p><b><u>PSICOSOCIAL:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>BIOMECANICO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Asistente de Mejoramiento Continuo
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	planeación y Mejora Continua
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Auxiliar 1

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Apoyar el mejoramiento continuo de los sistemas de gestión y de los procesos, con alineación al cumplimiento de la estrategia y aportando a tener al día y documentada la operación con altos estándares de eficiencia; consolidar la información 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

Apoyar la recopilación y consolidación de información para rendición de informes

Consolidar información de base de datos

Seguimiento a logueo y cumplimiento de horarios de personal de convenios y/o contratos asignados al jefe inmediato

Rendir informe mensual de gestión con personal de convenios y/o contratos asignados al jefe inmediato

Reportar novedades para apoyo de infraestructura y soporte técnico

Levantar inventarios de convenio y/o contratos asignados al jefe inmediato

Realizar solicitud de pedido de insumos

Realizar entregas de inventarios e insumos a personal de convenios y/o contratos

Realizar inducción y refuerzo de temas relacionados con los convenios y/o contratos

Apoyo a la documentación de los procesos de acuerdo con la norma iso9001-2015, iso 27001 y demás normas aplicables a la empresa.

Apoyo en la definición y ejecución de plan de calidad para los procesos de call center, contact center y desarrollo de software

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 llevan 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

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>	X	<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>					
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	conocimiento de herramientas Ofimáticas y procesos				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 Meses de experiencia				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>					

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

8. 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	
9. TIPO DE RIESGO			
<p><b><u>PSICOSOCIAL:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>BIOMECANICO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
Elaboró / Actualizo		Aprobó	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
Líder de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente	



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Auxiliar de Telecentros
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	planeación y Mejora Continua
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Auxiliar

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Apoyar las actividades operativas mediante diferentes estrategias y metodologías de acuerdo a los requerimientos que esta tenga por medio del Telecentro.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Apoyar la ejecución de los convenios y/o contratos asignados al jefe inmediato.

Apoyar la recopilación y consolidación de información para rendición de informes

Consolidar información de bases de datos

Seguimiento a logueo y cumplimiento de horarios de personal de convenios y/o contratos asignados al jefe inmediato.

Rendir informe mensual de gestión con personal de convenios y/o contratos asignados al jefe inmediato.

Reportar novedades para apoyo de infraestructura y soporte técnico

Levantar inventarios de convenios y/o contratos asignados al jefe inmediato.

Realizar solicitud de pedido de insumos

Realizar entregas de inventarios e insumos a personal de convenios y/o contratos

Realizar inducción y refuerzo de temas relacionados con convenios y/o contratos

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

### 4. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

---

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

---

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

### 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>	X	<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Bachiller				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Buen manejo de herramientas ofimáticas, uso de medio tecnológicos, manejo de grupos				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 Meses de experiencia				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	no aplica homologación				

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X

<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

### 9. TIPO DE RIESGO

**PSICOSOCIAL:**

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

**BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Promotor de Formación
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	planeación y Mejora Continua
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Auxiliar

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Contribuir al desarrollo y fortalecimiento de contenidos de formación en telecentros comunitarios por medio de capacitaciones, talleres, diseño de mallas curriculares, diseño de material de apoyo por medio del cual los coordinadores de sala ofrecerán las capacitaciones en los telecentros, asesorías personalizadas y demás servicios de acuerdo con las necesidades del telecentro asignado y la comunidad en general

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Apoyo a los coordinadores de sala en la definición de temas para ofertar los talleres y capacitaciones

Mantener registros físicos y digitales de como evidencia del acompañamiento y asesoría a los coordinadores de sala

Diseñar un plan de acompañamiento a los coordinadores de sala junto con los demás integrantes del equipo de Gestión además de darlo a conocer

Compartir, socializar y destacar con los demás miembros del equipo de gestión los resultados del acompañamiento a cada Coordinador de Sala

Atender las consultas de Coordinadores de Sala y/o administrativos (mediante email, por teléfono o en persona)

Creación de capacitación o talleres pactados previamente con Coordinadores de Sala

Preparar presentaciones, hojas de cálculo e informes con el fin de dar cuenta de actividades realizadas.

Instruir y actualizar al personal acerca de nuevas herramientas que puedan dar beneficios internos en sus labores en relación a los procesos de formación

Dar capacitaciones formativas a coordinadores de sala con fines de brindar sugerencias, recomendaciones, correcciones

Diseñar mallas curriculares y material de apoyo de las temáticas definidas por el líder del proyecto

Informar de los riesgos y o novedades específicas que pueden afectar de manera directa o indirecta a los usuarios asistentes a los telecentros en relación a los procesos de formación

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:					
<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Técnico en áreas administrativas o tecnológicas o de educación				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Buen manejo de herramientas ofimáticas, uso de medio tecnológicos, manejo de grupos				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 Meses de experiencia				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	N/A				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

## 9. TIPO DE RIESGO

**PSICOSOCIAL:**

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

**BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:**

Coordinador de sala

**AREA A LA QUE PERTENECE:**

Planeación y Mejora Continua

**NIVEL DEL CARGO**

Operativo 2

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar funciones de facilitador para el desarrollo de la comunidad a través del uso de las TIC, promoviendo el uso y aprovechamiento de las herramientas y contenidos digitales.  
Debe cumplir con los papeles de promotor TIC, multiplicador de conocimientos y gestión técnica administrativa del telecentro.

### 3. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO

Usar e implementar estrategias TIC para el desarrollo de habilidades relacionadas con la transformación digital.

Identificar las necesidades de la comunidad.

Utilizar técnicas de liderazgo y facilitación grupal.

Planificar las actividades y el cronograma para el telecentro asignado.

Realizar promoción y difusión comunitario de los servicios TIC. Ofertados en el telecentro.

implementar el uso de las estrategias de Gobierno en Línea.

Sensibilizar hacia la participación ciudadana a través de las TIC.

---

Identificación de contenidos relevantes y sistemas de información disponibles en el internet

---

Usar herramientas colaborativas.

---

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

---

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

---

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

---

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

---

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

---

6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	X
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Técnico, Tecnólogo y/o profesional universitario				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	manejo de grupos desarrollo de proyectos que impliquen trabajo social, procesos educativos, voluntariado y/o experiencia en el proyecto Telecentros Comunitarios. Debe contar con conocimientos básicos en herramientas ofimáticas (Excel, Word y Power Point) e Informática básica. Es importante que el coordinador cuente con habilidades de comunicación asertiva, cordialidad, adecuado servicio al cliente y habilidades orales y comunicativas.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en le cargo:</b>	6 Meses de experiencia				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	N/A				
7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
<b>Creatividad E Innovación</b>			X		
<b>Ética y Confidencialidad</b>		X			
<b>Orientación A Resultados</b>			X		
<b>Trabajo En Equipo</b>			X		
8. COMPETENCIAS LABORALES					
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X		
<b>Planeación del Trabajo</b>			X		

<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X
<b>9. TIPO DE RIESGO</b>			
<p><b><u>PSICOSOCIAL:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>BIOMECANICO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Coordinador de sala Especializado
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Planeación y Mejora Continua
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Operativo 2

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar funciones de facilitador para el desarrollo de la comunidad a través del uso de las TIC, promoviendo el uso y aprovechamiento de las herramientas y contenidos digitales.  
Debe cumplir con los papeles de promotor TIC, multiplicador de conocimientos y gestión técnica administrativa del telecentro.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Usar e implementar estrategias TIC para el desarrollo de habilidades relacionadas con la transformación digital.

Realizar talleres y capacitaciones especializados de acuerdo con la temática asociada al telecentro asignado.

Generar mallas curriculares de las capacitaciones y talleres especializados a orientar en el telecentro asignado

Identificar las necesidades de la comunidad.

Utilizar técnicas de liderazgo y facilitación grupal.

Planificar estratégicamente actividades para el telecentro.

Realizar promoción y difusión comunitario de los servicios TIC. Ofertados en el telecentro.

Implementar el uso de las estrategias de Gobierno en Línea

Sensibilizar hacia la participación ciudadana a través de las TIC.

Presentar ejemplos concretos para el aprovechamiento de las TIC en temas prioritarios, educación, salud, desarrollo económico local, gestión ciudadana.

Identificación de contenidos relevantes y sistemas de información disponibles en el internet

Usar herramientas colaborativas.

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

---

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

---

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

---

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:					
<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	X
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Tecnólogo o profesional universitario en Ingeniería de Sistemas, administración de sistemas informáticos o afines y <b>Telecentro Punto Vive Digital</b> (Tecnólogo o profesional universitario en Ingeniería de Sistemas, administración de sistemas o afines, y/o certificaciones de cursos en programación online o presencial con mínimo 6 meses de experiencia relacionada)				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Debe contar con certificaciones de cursos en programación online o presencial, adicional a conocimientos básicos en herramientas ofimáticas (Excel, Word y Power Point) e Informática básica. Es importante que el coordinador cuente con habilidades de comunicación asertiva, cordialidad, adecuado servicio al cliente y habilidades orales y comunicativas.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en le cargo:</b>	6 Meses de experiencia				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	N/A				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
-----------------	------	-------	------

<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

### 9. TIPO DE RIESGO

**PSICOSOCIAL:**

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

**BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Gerente (S) Administrativo y Financiero
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área Administrativa y Financiera
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Gerente de Área

### 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 (S) 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 área de Talento Humano
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.
<b>4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>
Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.
Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad
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.
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.
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
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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

### 6. Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	
Áreas de Formación:	Profesional en administración de empresas, economista, contador o afines				

<b>Conocimientos Complementarios requeridos en el puesto:</b>	Conocimiento en modelos de evaluación financiera, conocimiento en manejo de sistemas de información.
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	2 años de experiencia en cargos directivos
<b>Homologación Nivel Gerencial</b>	5 años de experiencia relacionada

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X

<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X
<b>9. TIPO DE RIESGO</b>			
<p><b><u>PSICOSOCIAL:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>BIOMECANICO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:**

Director(a) Administrativo

**AREA A LA QUE PERTENECE:**

Área Administrativa y Financiera

**NIVEL DEL CARGO:**

Directivo

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Gestionar la administración de los recursos financieros y materiales para garantizar el buen funcionamiento de la organizacional, con la finalidad de hacer mas eficientes el aprovechamiento de los mismos

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Coordinación de activos fijos, devolutivos adquiridos en la empresa

coordinar la actualización del listado de activos fijos

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

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

conciliación 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 realización 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 técnicas para la ejecución de nuevas construcciones,adecuaciones y modificaciones de las sedes de la empresa

supervisión de los contratos que le sean asignados

realizar el seguimiento al pago de los servicios públicos de las sedes asignadas
realizar las gestiones necesarias en la ejecución de contratos para la adquisición de bienes y servicios a su cargo
realizar periódicamente seguimiento al cumplimiento del presupuesto aprobado para la gestión de las actividades propias del cargo
realizar propuestas de mejoramiento para la eficiencia, reducción de costos y gastos de los recursos asignados acorde con la gestión de su cargo
coordinar y supervisar las actividades realizadas por el personal a su cargo
realizar procesos de compra de bienes y servicios de la empresa
coordinar al personal de mantenimiento e infraestructura y servicios públicos para la ejecución de su labor
realizar informe de novedades(horas extras) del personal de Bogotá y Manizales para enviarlo al área de talento humano para los pagos
todas las demás relacionadas con el cargo y que si jefe inmediato considere

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.
Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad
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.
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.
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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	x

<b>Áreas de Formación:</b>	Profesional en áreas administrativas, ingeniería o carreras afines o especialización en áreas relacionadas.
<b>Conocimientos Complementarios requeridos en el puesto:</b>	manejo de personal y herramientas ofimáticas
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	18 meses de experiencia relacionada
<b>Homologación Nivel Directivo</b>	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			x

<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

### 9. TIPO DE RIESGO

**PSICOSOCIAL:**

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

**BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Director Financiero
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Área Administrativa y Financiera
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Directivo

### 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

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.

Hacer seguimiento al estado de resultados de la empresa por negocio y al presupuesto.

Verificar el cumplimiento de las funciones por parte de su personal a cargo.

Coordinar el manejo de las cuentas bancarias por intermedio de Tesorería.

Reunirse periódicamente con su equipo de trabajo con el propósito de analizar las situaciones actuales y hacer propuestas de mejoramiento.

Realizar propuestas de mejoramiento que contribuyan a la optimización de los costos de la empresa.

Reunirse periódicamente con su equipo de trabajo con el propósito de analizar las situaciones actuales y hacer propuestas de mejoramiento.

Verificar las declaraciones de iva, retencion en la fuente, renta e impuestos municipales.

Ser partícipe en la autorización y control de los contratos que celebre la empresa.

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

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

Realizar el Balance situacion financiera de la empresa bajo la normatividad vigente aplicable para la organización y mensualmente la elaboración del estado de resultados integral individual 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 General de la Nación (Deuda Pública) DANE, y Superintendencia de sociedades.

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.

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

Actualizar manuales y procedimientos del area contable

Garantizar el cumplimiento del calendario tributario y las obligaciones tributarias de la empresa

Actualizar Políticas de contabilidad de acuerdo al marco normativo aplicable

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	x	<b>Post Grado:</b>	

**Áreas de Formación :**

Profesional en contaduría pública  
Certificación de Conocimiento en Normas Internacionales (NIIF)

<b>Conocimientos complementarios:</b>	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.
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	18 meses de experiencia relacionada preferiblemente en empresas de Economía Mixta.
<b>Homologación Nivel Directivo</b>	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa

#### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X

<b>Orientación al Cliente</b>			X
-------------------------------	--	--	---

**9. TIPO DE RIESGO**

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

**BIOMECANICO:**  
 - Posturas prolongadas  
 - Posturas fuera del ángulo de confort.  
 - Movimientos repetitivos.  
 -Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Líder de Compras y Presupuesto
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área Administrativa y financiera
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Ejecutivo 1

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

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

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Revisión y almacenamiento del archivo de tesorería.

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

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.

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.

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 consolidado de hacienda chip

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	X
<b>Estudiante Universitario:</b>	X	<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	

**Áreas de Formación :** Tecnólogo o estudiante universitario de mínimo 6 semestres en carreras administrativas, contabilidad o carreras afines.

**Conocimientos complementarios:** Manejo del proceso de compra, elaboración 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

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Creatividad E Innovación</b>	X		

Ética y Confidencialidad			X
Orientación A Resultados			X
Trabajo En Equipo			X
<b>8. COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales		X	
Resolución de Conflictos			X
Orientación al Cliente		X	
<b>9. TIPO DE RIESGO</b>			
<b><u>PSICOSOCIAL:</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul>			
<b><u>BIOMECANICO:</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Líder de Contabilidad
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Área Administrativa y Financiera
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Ejecutivo 1

### 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.

Elaborar las declaraciones de iva, retencion en la fuente, renta e impuestos municipales.

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

Amortizacion mensual de intangibles y gastos pagados por anticipado 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.

Verificar 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 comprobantes contables.

Realizar asientos contables.

Servir de apoyo al Director financiero 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 retención en la fuente, ica y reteiva

Gestión de cartera – cobros administrativos.

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	

**Áreas de Formación :** Profesional en contabilidad o áreas afines

**Conocimientos complementarios:** Conocimientos de programas informáticos contables, manejo de herramientas ofimáticas, capacidad analítica conocimientos contables.

**Tiempo de experiencia requerido en el cargo:** 12 meses de experiencia relacionada

**Homologación Nivel Auxiliar** Título profesional por 2 años de experiencia

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Creatividad e Innovación</b>	X		
<b>Ética y Confidencialidad</b>			X
<b>Orientación A Resultados</b>			X
<b>Trabajo En Equipo</b>		X	

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

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

## 9. TIPO DE RIESGO

**PSICOSOCIAL:**

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

**BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Auxiliar de Contabilidad
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área Administrativa y Financiera
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Auxiliar

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Registrar y mantener actualizados el archivo contable de la empresa y apoyo en los demás procesos del área financiera

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Realizar asientos contables

Colaborar en el proceso de facturación y la emisión de las facturas para su respectiva radicación

Elaborar comprobantes contables

Revisión de gastos de la caja menor de Bogotá y Manizales

Analizar y archivar todos los registros contables.

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

Realizar la facturación de los clientes

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

Solicitar a los clientes los certificados de retención en la fuente, ica, reteiva.

Registro de la causación de servicios públicos

Revisión y almacenamiento del archivo contable

Mantener actualizado el archivo del área contable y financiera

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA					
Nivel de formación académica:					
<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Técnico en Contabilidad o áreas afines				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Conocimientos de programas informáticos contables, manejo de herramientas ofimáticas, capacidad analítica conocimientos contables, manejo de archivo				
<b>Tiempo de experiencia requerido en le cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Técnico por un 1 año de experiencia relacionada				
7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS					
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
<b>Creatividad E Innovación</b>	X				
<b>Ética y Confidencialidad</b>			X		
<b>Orientación A Resultados</b>			X		
<b>Trabajo En Equipo</b>		X			
8. COMPETENCIAS LABORALES					
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X		
<b>Planeación del Trabajo</b>			X		
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X		
<b>Resolución de Conflictos</b>			X		
<b>Orientación al Cliente</b>			X		
9. TIPO DE RIESGO					

**PSICOSOCIAL:**

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

**BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

Elaboró / Actualizo		Aprobó
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
Líder de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Asistente de Inventarios y Activos Fijos
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área Administrativa y Financiera
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Ejecutivo 2

**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 y en el Software contable fortuner
- 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
- Llevar documentos a proveedores, clientes y lugares indicados
- Llevar registro de las diligencias realizadas
- Realizar tramites bancarios y pago de impuestos
- Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

**4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

#### 5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica::

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	x	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación:</b>	Carreras administrativas o afines.				
<b>Conocimientos Complementarios requeridos</b>	Manejo de inventarios y suministros, propiedad, planta y equipos, manejo de herramientas ofimáticas (paquete de office).				
<b>Experiencia requerida en el puesto:</b>	6 meses de experiencia relacionada				
<b>Homologación Nivel Auxiliar</b>	Título de formación técnica 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. TIPO DE RIESGO			
<p><b>PSICOSOCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b>BIOMECANICO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
Elaboró / Actualizo		Aprobó	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	

**Líder de Nómina y Contratación**

**Director de Talento Humano**

**Gerente**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Auxiliar contable de Inventarios y Activos Fijos
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área Administrativa y Financiera
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	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 las órdenes de entrada de equipos o suministro en el modulo de ingresos
Reportar las salidas al área financiera
Registro de los movimientos de los activos fijos o devolutivos entre las áreas de la empresa
Elaborar los requerimientos de equipos, materiales y suministros de oficina que se deban mantener como stock en el almacen.
Realizar y verificar el conteo físico mensual de consumibles del almacén.
Ingreso y registro de Activos Fijos en el modulo contable
Supervision y arqueo de recaudo de zonas azules
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

**4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.
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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

### 5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica::

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	x	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación:</b>	Técnico, tecnólogo o estudiante de mínimo 6 semestre en contabilidad				
<b>Conocimientos Complementarios</b>	Manejo de inventarios y suministros, propiedad, planta y equipos, manejo de herramientas ofimáticas (paquete de office).				
<b>Tiempo de experiencia</b>	6 meses				
<b>Homologación Nivel Auxiliar</b>	Título de formación técnica 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. TIPO DE RIESGO			
<b>PSICOSOCIAL:</b>			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Auxiliar Administrativo(a)
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Área Administrativa y Financiera
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Auxiliar

### 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

Responsable del manejo de recursos de caja menor de Manizales
Programación de transporte
Tramitar las solicitudes de transporte de activos, personal y otros elementos requeridos por las áreas de la organización
Realizar las solicitudes 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 consumos de servicios públicos y facturación de proveedores
Atender telefónicamente las llamadas, brindar información o direccionarlas, de acuerdo con el tipo de información requerida
Ingresar la información al sistema (SAIA) 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.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	En Técnico en carreras Administrativas.				
<b>Conocimientos complementarios :</b>	Conocimiento en áreas administrativas, manejo de archivo, recepción y despacho de correspondencia, comunicaciones internas y externas				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada.				
<b>Homologación Nivel ejecutivo</b>	Título de formación técnica profesional o tecnólogo, por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia relacionada				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
-----------------	------	-------	------

<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>		X	
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>		X	
<b>Orientación al Cliente</b>			X

### 9. 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

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Auxiliar de mantenimiento
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Área Administrativa y Financiera
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	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 líder 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Administrativas, tecnológicas, administrativas o afines.				
<b>Conocimientos complementarios:</b>	Reparaciones locativas y mantenimiento general de instalaciones, conocimiento en pintura, mampostería, electricidad y afines.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada				
<b>Homologación Nivel Auxiliar</b>	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8 COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			x
<b>Planeación del Trabajo</b>		x	
<b>Relaciones Interpersonales</b>		x	

<b>Resolución de Conflictos</b>		x	
<b>Orientación al Cliente</b>		x	
<b>9. NIVEL DE RIESGO</b>			
<p><b>Carga Física:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort</li> <li>- Movimientos repetitivos</li> <li>- Manejo manual de cargas.</li> <li>- Movimientos con requerimientos de fuerza</li> </ul> <p>Termino higrométrico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposición a cambios bruscos de temperatura</li> </ul> <p><b>Ruido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Niveles de presión sonora intermitentes</li> </ul> <p>Contaminantes Químicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Material articulado</li> <li>- Humos Metálicos (electricista)</li> <li>- Gases o vapores (pintor)</li> </ul>			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Operario(a) de Servicios Generales
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Administrativa y Financiera
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Operativo 2

### 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 acondicionados 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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	N/A				
<b>Conocimientos complementarios:</b>	Servicio al cliente y limpieza				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada.				
<b>Homologación Nivel Operativo</b>	N/A				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación	x		
Ética y Confidencialidad			x

<b>Orientación A Resultados</b>		x	
<b>Trabajo En Equipo</b>		x	

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

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

### 9. 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 articulado
- Gases o vapores ( Varsol- hipoclorito)

Líquidos

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Director (a) de Talento Humano
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Talento Humano
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar Líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.
Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.
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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	X

<b>Áreas de Formación :</b>	Profesional en Administración de empresas, Ingeniería industrial, Psicología, Trabajo Social, Derecho o áreas afines y especialización en áreas relacionadas.
<b>Conocimientos complementarios:</b>	Específicos en Indicadores de gestión, procesos de gestión humana, gestión 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 ejecución de planes de bienestar y planes de formación
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	2 años de experiencia relacionada
<b>Homologación Nivel Directivo</b>	Titulo de especialización por 2 años de experiencia relacionada

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
-----------------	------	-------	------

<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

### 9. 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

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Talento Humano
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Profesional 2

### 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. 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

Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG – SST en PEOPLE CONTACT, y como mínimo realizar una vez al año su evaluación, así como presentar informes mensuales de su ejecución.

Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y resultados del SG – SST

Promover la participación de todos los miembros de la compañía en la implementación del SG – SST

Asignación y Comunicación de Responsabilidades: Debe asignar, documentar y comunicar las responsabilidades específicas en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a todos los niveles de la organización, incluida la alta dirección.

Rendición de cuentas al interior de la empresa: A quienes se les hayan delegado responsabilidades en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG- SST), tienen la obligación de rendir cuentas internamente en relación con su desempeño. Esta rendición de cuentas se podrá hacer a través de medios escritos, electrónicos, verbales o los que sean considerados por los responsables. La rendición se hará como mínimo anualmente y deberá quedar documentada.

Ejecutar los planes y programas de seguridad y salud en el trabajo a fin de garantizar la eficacia y la eficiencia de las operaciones de prevención de accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales en el ámbito de la institución, de acuerdo a las disposiciones emanados por los entes de la materia.

Definición de Recursos: Debe definir y asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo y 30/10/2017 Consulta de la Norma: también, para que los responsables de la seguridad y salud en el trabajo en la empresa, el Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo según corresponda, puedan cumplir de manera satisfactoria con sus funciones.

Cumplimiento de los Requisitos Normativos Aplicables: Debe garantizar que opera bajo el cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo, en armonía con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales de que trata el artículo 14 de la Ley 1562 de 2012.

Gestión de los Peligros y Riesgos: Debe adoptar disposiciones efectivas para desarrollar las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones.

Crear y ejecutar el programa de capacitación anual en promoción y prevención, incluyendo los riesgos principales.

Plan de Trabajo Anual en SST: Debe diseñar y desarrollar un plan de trabajo anual para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual debe identificar claramente metas, responsabilidades, recursos y cronograma de actividades, en concordancia con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales.

Participación de los Trabajadores: Debe asegurar la adopción de medidas eficaces que garanticen la participación de todos los trabajadores y sus representantes ante el Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la ejecución de la política y también que estos últimos funcionen y cuenten con el tiempo y demás recursos necesarios, acorde con la normatividad vigente que les es aplicable.

Solicitar y coordinar los exámenes médicos de ingreso, periódicos y de retiro a los servidores, y hacer seguimiento de las restricciones de los exámenes médicos y avisar cuando los empleados no las cumplan.

Coordinar con la A.R.L a la que se encuentre afiliada la institución, las actividades de Promoción de la salud y Prevención de riesgos profesionales, necesarios para el cumplimiento del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST).

Asesorar y realizar seguimiento al comité paritario de seguridad y salud en el trabajo "Copasst" y Comité de Convivencia Laboral.

Reportar ante la ARL a la que se encuentre afiliada la institución, los accidentes de trabajo investigar accidentes (leves, graves y mortales) incidentes de trabajo, determinar sus causas y recomendar las medidas correctivas y preventivas pertinentes; así mismo notificar las enfermedades profesionales y registrar las actividades desarrolladas dentro del programa.

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	x

**Áreas de Formación :** Profesional en ciencias de salud, trabajo social, psicología, ingeniería industrial o afines y especialización en áreas relacionadas.

**Conocimientos complementarios:** específicos Normatividad de seguridad y Salud ocupacional, manejo de herramientas ofimáticas intermedio.

**Tiempo de experiencia requerido en el cargo:** 18 meses de experiencia relacionada

**Homologación Nivel Directivo** Diplomado en sistemas integrados de Gestión HSEQ

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Creatividad E Innovación</b>			x
<b>Ética y Confidencialidad</b>			x

Orientación A Resultados			x
Trabajo En Equipo			x
<b>8.COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			x
Planeación del Trabajo			x
Relaciones Interpersonales			x
Resolución de Conflictos			x
Orientación al Cliente			x
<b>9. NIVEL DE RIESGO</b>			
<p><b><u>Psicosocial:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>Carga Física:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b><u>Biomecánico:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO			

Líder de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente
--------------------------------	----------------------------	---------



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Líder de Nómina y Contratación
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Talento Humano
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Ejecutivo 1

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

liderar y gestionar los procesos de contratación de personal, proceso de Nómina y apoyo al área 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 área de talento humano
Verificación telefónica de referencias laborales.
Elaboración otros si contratos laborales
Actualización y confirmación de planta de personal
Elaboración de Constancias Laborales
Conciliación cartera de las AFP y EPS
apoyo a todas las actividades del área 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 contratación
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.
<b>4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>
Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.
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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	x	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	x	<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Nómina, contratación, administración de empresas o áreas relacionadas.				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Manejo de nómina, contratación, aportes a seguridad social, conocimientos básicos en legislación laboral vigente.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada				
<b>Homologación Nivel Auxiliar</b>	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia relacionada				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
------------------------	-------------	--------------	-------------

<b>Creatividad E Innovación</b>		X	
<b>Ética y Confidencialidad</b>			X
<b>Orientación A Resultados</b>		X	
<b>Trabajo En Equipo</b>			X

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

### 9. 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 / Actualizo		Aprobó
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## 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

### 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 tramita 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.
<b>4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>
Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.
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
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.
<b>5.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>
Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

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

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

Trabajo En Equipo		X	
8. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			
Planeación del Trabajo			
Relaciones Interpersonales			
Resolución de Conflictos			
Orientación al Cliente			
9. NIVEL DE RIESGO			
<p><b>Psicosocial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b>Carga Física:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b>Biomecánico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
Elaboró / Actualizo		Aprobó	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
Líder de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente	



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:** Auxiliar de Gestión de Talento Humano

**AREA A LA QUE PERTENECE:** Talento Humano

**NIVEL DEL CARGO** Auxiliar

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Brindar apoyo en todas las labores concernientes del área de talento humano aportando todas sus capacidades para el adecuado funcionamiento del proceso y desarrollo del mismo

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Apoyo en el proceso de novedades de Nómina

Participar en el proceso de inducción y re inducción de los trabajadores, logística y apoyo del proceso

Apoyo y logística en todo el proceso de capacitación y formación, así como documentar y mantener al día las evidencias de dichos procesos.

Manejo y actualización de bases de datos de los empleados.

Verificación de referencias laborales y antecedentes.

Apoyo en general del proceso de selección (reclutamiento, pruebas psicotécnica, entrevista psicosocial)

Participación en el proceso de SGSST, registro y recobro de incapacidades ante las EPS, registro de actividades, verificación y registro de protocolos de bioseguridad

Apoyo en las actividades de bienestar y así mismo en la realización de informes de dichas actividades

Acompañar en los procesos de evaluación de periodo de prueba y evaluación de desempeño para el seguimiento al desarrollo de competencias individuales y de equipos de trabajo.

Realizar acompañamiento en la actualización y levantamiento de información de todos los procesos de gestión del Talento Humano de acuerdo a la normatividad vigente.

Apoyo en el archivo de la documentación del área de nómina y contratación (hojas de vida y documentos)
Apoyo a la realización de certificados labores, comprobantes de pago, cartas de aceptación de renuncia y carta para retiro de cesantías.
Apoyo en los procesos de diligencias de descargos (citar, convocar, notificar, expedir sanciones)
Apoyo en la elaboración otro si a contratos laborales.
Apoyo en el proceso de contratación (afiliaciones al sistema de seguridad social), autorización exámenes médicos de ingreso, verificación de documentación de contratación, entrega apertura de cuenta, realización de carnet corporativo y alimentación base de datos de ingreso)
Acompañamiento a la directora de Talento Humano a la redacción y citación a descargos
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere
<b>4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>
Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.
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
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.
<b>5.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>
Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:					
<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	x	<b>Tecnólogo:</b>	x
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	En carreras técnicas administrativas.				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Manejo de herramientas ofimáticas.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en le cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título de formación técnica o tecnológica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia relacionada				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

## 9. 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

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GOMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Asistente de Bienestar y Formación
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Talento Humano
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Ejecutivo 2

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Apoyar las labores administrativas del área Talento Humano en los procesos de Bienestar, Formación y Gestión del conocimiento de la empresa.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Realizar las actividades de bienestar y formación establecidas en los planes

Ayudar en la construcción de los planes de bienestar y formación

Realizar diagnostico de satisfacción de los planes de bienestar y formación

Gestionar con entidades las actividades programadas

Realizar diagnostico para comprender las necesidades de los trabajadores anualmente

Crear estrategias de intervención para prevenir situaciones de conflicto que pueda deteriorar las relaciones entre el personal

Realizar diagnósticos de clima laboral y generar espacios y soluciones para tener una clima organizacional

Apoyar el proceso de gestión del conocimiento en todas sus etapas

Realizar apoyo en el proceso de entrevista

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Técnico, Tecnólogo o Universitario:</b>	x	<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Estudiante a nivel técnico, tecnólogo o universitario.				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Buen manejo de herramientas ofimáticas.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	N/A				
<b>Homologación Nivel Auxiliar</b>	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Creatividad E Innovación</b>		x	
<b>Ética y Confidencialidad</b>			x

<b>Orientación A Resultados</b>		X	
<b>Trabajo En Equipo</b>		X	
<b>7. COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Comunicación escrita y oral.</b>		X	
<b>Alta capacidad de aprendizaje.</b>		X	
<b>Capacidad Resolutiva</b>		X	
<b>Tolerancia a la Frustración</b>		X	
<b>Capacidad de análisis</b>		X	
<b>8. NIVEL DE RIESGO</b>			
<p><b><u>Psicosocial:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>Carga Física:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b><u>Biomecánico:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	

Líder de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente
--------------------------------	----------------------------	---------



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Gerente (S) Comercial
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Comercial
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Gerente de Área

### 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

### 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Técnico, Tecnólogo o Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	X

<b>Áreas de Formación :</b>	Profesional en Administración de empresas, Ingeniería Industrial o áreas afines y maestría en áreas relacionadas.
<b>Conocimientos complementarios:</b>	Conceptos de Contact Center
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	2 años de experiencia relacionada.
<b>Homologación Nivel Gerencial</b>	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

#### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

#### 8. 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

#### 9. 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 / Actualizo		Aprobó
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
Líder de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente



PERFIL DEL CARGO

Regresar a  
TRABAJO DE CONTENIDO

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	GESTOR COMERCIAL, RENTING Y BPO
AREA A LA QUE PERTENECE	COMERCIAL
NIVEL DEL CARGO	Profesional 2

## 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 los mismos.

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/a 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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.

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

Mantener bajo confidencialidad y reserva toda la información que reciba 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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			
Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC			
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.			
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.			
6. 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		
7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			x
Ética y Confidencialidad			x
Orientación A Resultados			x
Trabajo En Equipo			x
8. 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
9. NIVEL DE RIESGO			
<p><b>Psicosocial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a público).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b>Carga Física:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b>Riesgo Público:</b> Atención Comercial fuera de la oficina.</p>			
Elaboró / Actualizó		Aprobó	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 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 pos contractual).

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 Contacto 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.
Recomendar Líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad
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.
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.
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
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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

### Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	x	Post Grado:	x
Áreas de Formación :	Profesional en Derecho con tarjeta profesional preferiblemente con posgrado en derecho laboral				

<b>Conocimientos complementarios:</b>	Derecho Administrativo, Amplio conocimiento en empresas del sector o similares
<b>Tiempo de experiencia</b>	18 meses de experiencia relacionada.
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa

### 7. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

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

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

### 9. 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

<b>Elaboró/actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
leidy dayana tamayo acosta	Cristian camilo Gómez pacheco	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Abogado (a)Perfil 1
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Jurídica
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Profesional 2

### 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

Apoyar jurídica y estratégicamente el proceso de contratación y realizar acciones complementarias de su competencia.

Contribuir en la formulación de políticas con miras al fortalecimiento jurídico contractual en las áreas de la empresa, en lo relacionado con asuntos de su competencia.

Velar porque el subproceso de contratación se adelante de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Manual de Contratación y en las normas reglamentarias correspondientes.

Revisar y aprobar las prórrogas, adiciones, modificaciones, suspensiones a que haya lugar, previa evaluación sobre la conveniencia y justificación de las mismas y la verificación de los respectivos documentos.

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

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.
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.
Encargarse del adecuado manejo de los documentos, carpetas y demás, que hagan parte del archivo del área.
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 I, SECOP II Y SIA OBSERVA.
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.
Cumplir con las funciones de la Secretaria técnica del Comité de Conciliación de la entidad
Proyectar y someter a consideración del comité de Conciliación la información que este requiera para la formulación y diseño de políticas de prevención del daño antijurídico y de defensa de los intereses de la entidad
Apoyo a procesos administrativos, Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Comités de la Empresa

Apoyar y ejecutar como auditor certificado, las actividades de evaluación y auditoria que le sean asignadas por el área de mejoramiento continuo, de acuerdo con la implementación de la norma ISO 9001:2015, para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Apoyar el cumplimiento de los indicadores de gestión que permitan tener una visión objetiva del Área.

Participar en la adopción y actualización del esquema de publicación de la entidad

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Profesional en Derecho.				
<b>Conocimientos complementarios:</b>					
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	1 año de experiencia relacionada				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				

## 6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
------------------------	-------------	--------------	-------------

<b>Creatividad E Innovación</b>		x	
<b>Ética y Confidencialidad</b>			x
<b>Orientación A Resultados</b>			x
<b>Trabajo En Equipo</b>		x	
<b>7. COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			x
<b>Planeación del Trabajo</b>		x	
<b>Relaciones Interpersonales</b>			x
<b>Resolución de Conflictos</b>			x
<b>Orientación al Cliente</b>		x	
<b>8. NIVEL DE RIESGO</b>			

**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/Actualizo		Aprobó
Leidy Dayana Tamayo Acosta	Cristian camilo Gómez Pacheco	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
Lider de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Abogada (a) Perfil 2
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Jurídica
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Profesional 2

**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**

Apoyo procesos administrativos, asambleas, Juntas Directivas y Comités de la Entidad.

Revisión jurídica de las actuaciones asignadas, garantizando el principio de legalidad.

Apoyo en la representación judicial y extrajudicial en los procesos en que People Contact sea parte.

Apoyar las consultas, asistencia jurídica y emitir conceptos en los asuntos jurídicos designados.

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

Realizar revisión jurídica de documentos y contratos asignados.

Realizar las gestiones en las sedes de People Contact.

Presentar informes a los entes de control que le sean solicitados por el Jefe mediato

Apoyo en el seguimiento de los planes de acción

Apoyar en la elaboración y seguimiento de matrices de riesgos.

Proyectar rendición de medidor de indicadores.

---

Asistir a comités y reuniones designados por el jefe inmediato.

---

Publicar Información en el Secop I, Secop II y Sia Observa

---

Recopilar y mantener actualizadas las normas legales y propender por su difusión.

---

Realizar las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza o propósito del cargo.

---

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

---

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

---

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

---

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

---

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

---

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	x	<b>Post Grado:</b>
<b>Áreas de Formación :</b>	Profesional en Derecho.			
<b>Conocimientos Complementarios:</b>				
<b>Tiempo de experiencia requerido en le cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada			
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia relacionada			

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio
<b>Creatividad E Innovación</b>		X
<b>Ética y Confidencialidad</b>		X
<b>Orientación A Resultados</b>		X
<b>Trabajo En Equipo</b>		X

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>		X
<b>Planeación del Trabajo</b>		X
<b>Relaciones Interpersonales</b>		X
<b>Resolución de Conflictos</b>		X

<b>Orientación al Cliente</b>		X
<b>9. NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>Psicosocial:</b> - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).		
<b>Elaboró/Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
Leidy Dayana Tamayo Acosta	Cristian Camilo Gómez Pacheco	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Auxiliar Administrativa del Área Jurídica
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Jurídica
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Auxiliar

### 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 se tramitan 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

---

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

---

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

---

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>	<b>Técnico</b>	x	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante universitario:</b>	<b>Profesional</b>		<b>Postgrado</b>	
<b>Área de formación:</b>	En carreras técnicas administrativas.			
<b>Conocimientos complementarios requeridos en el puesto:</b>	Manejo de herramientas ofimáticas			
<b>Tiempo de experiencia requerida en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada.			
<b>Homologación nivel auxiliar:</b>	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 Planeación del Trabajo			
Relaciones Interpersonales			

<b>Resolución de Conflictos</b>			
<b>Orientacion al Cliente</b>			
<b>8. NIVEL DE RIESGO</b>			
<p><b>Psicosocial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b>Carga Física:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b>Biomecánico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró /Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
Leidy Dayana Tamayo Acosta <b>Lider de Nómina y Contratación</b>	Cristian Camilo Gómez Pacheco <b>Director de Talento Humano</b>	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ <b>Gerente</b>	

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Gerente (S) de Tecnología y Operaciones
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Gerencia de Tecnología y Operaciones
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Gerente de Área

### 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar Líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	

**Áreas de Formación :** Profesional en Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Sistemas o afines

<b>Conocimientos complementarios</b>	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.
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	2 años de experiencia relacionada.
<b>Homologación Nivel Gerencial</b>	Titulo profesional por 4 años de experiencia relacionada

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
------------------------	-------------	--------------	-------------

<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

### 9. TIPO DE RIESGO

**PSICOSOCIAL:**

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

**BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:**

Director de Tecnología

**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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar Líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	x

<b>Áreas de Formación :</b>	Profesional en Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Sistemas o Áreas afines, con especialización en Dirección de proyectos de desarrollo de software o áreas relacionadas.
<b>Conocimientos complementarios</b>	Actualización en avances tecnológicos en Contact Center, manejo de herramientas ómáticas, 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.
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	2 años de experiencia relacionada.
<b>Homologación Nivel Directivo</b>	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X

<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

**9. TIPO DE RIESGO**

**PSICOSOCIAL:**

- Manejo de buenas relaciones interpersonales
- Altos niveles de responsabilidad

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Coordinador de Redes y Seguridad
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	PROFESIONAL 1

### 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad
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.
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.
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
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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 4. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación academica:

**Bachiller:**

**Tecnico:**

**Tecnologo:**

<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	x	<b>Post Grado:</b>	x
<b>Areas de Formación :</b>	Título profesional en Ingeniería de telecomunicaciones, electrónica, de sistemas o áreas afines y especialización en áreas relacionadas.				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	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.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el</b>	18 meses de experiencia relacionada				
<b>Homologación Nivel Directivo</b>	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa				
<b>5. COMPETENCIAS CORPORATIVAS</b>					
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>		
<b>Creatividad E Innovación</b>			x		
<b>Ética y Confidencialidad</b>			x		
<b>Orientación A Resultados</b>			x		

Trabajo En Equipo			X
<b>6. COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Orientacion al Cliente			X
<b>9. TIPO DE RIESGO</b>			
<b><u>PSICOSOCIAL:</u></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> </ul>			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Lider de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	COORDINADOR DE PROYECTOS E INNOVACION
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Profesional 1

### 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

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:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	x	<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	profesional con experiencia relacionada con gestión de proyectos e innovación				
<b>Conocimientos complementarios:</b>	preferible estudio en pmp				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	1 año en gestión, estructuración y seguimiento a proyectos				
<b>Homologación Nivel Ejecutivo</b>	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
<b>Creatividad E Innovación</b>			x
<b>Ética y Confidencialidad</b>			x
<b>Orientación A Resultados</b>			x
<b>Trabajo En Equipo</b>			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 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 / Actualizo

Aprobó

LEIDY DAYANA TAMAYO	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Coordinador de Ciencia de Datos
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Profesional 1

### 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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar Líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.
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.
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
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.
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.
Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.
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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	X
<b>Areas de Formación :</b>	Profesional en ingeniería de sistemas , ingeniería eléctrica, electrónica, biomédica, matemático o estadista				
<b>Conocimientos Complementarios</b>	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.				
<b>Tiempo de experiencia</b>	18 meses de experiencia relacionada				
<b>Homologación Nivel</b>	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

**8. 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

**9. TIPO DE RIESGO**

**PSICOSOCIAL:**

- Manejo de buenas relaciones interpersonales

Elaboró / Actualizo		Aprobó
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Lider de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:** Científico de datos

**AREA A LA QUE PERTENECE:** Tecnología

**NIVEL DEL CARGO** Profesional 2

### 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.
<b>4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>
Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.
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.
<b>5.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>
Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación:</b>	Profesional en ingeniería de sistemas , ingeniería eléctrica, electrónica, biomédica, matemático o estadista				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	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.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	1 Año de experiencia en áreas relacionadas.				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8.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
<b>9. TIPO DE RIESGO</b>			
<b>PSICOSOCIAL:</b>			
- Manejo de buenas relaciones interpersonales			
- Altos niveles de responsabilidad			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Lider de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Coordinador de Desarrollo de Software
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Profesional 1

### 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.
<b>4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>
Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.
Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad
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.
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.
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
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.
Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.
Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.
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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. 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 Complementario	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	1 Año de experiencia en áreas relacionadas.				
Homologación Nivel Profesional	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación			X

Ética y Confidencialidad				X
Orientación A Resultados				X
Trabajo En Equipo				X
<b>8. COMPETENCIAS LABORALES</b>				
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
<b>9. TIPO DE RIESGO</b>				
<b>PSICOSOCIAL:</b>				
- Manejo de buenas relaciones interpersonales				
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>		
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ		
Lider de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente		



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:** Líder de Proyecto

**AREA A LA QUE PERTENECE** Tecnología

**NIVEL DEL CARGO** Ejecutivo 1

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Buscar, liderar y administrar 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

Gestionar los proyectos estratégicos, asignados por la Gerencia General y/o Gerencia de TI y operaciones

Buscar y participar en diferentes convocatorias, buscando diferentes medios de subvenciones a nivel nacional, departamental y municipal, con el fin de desarrollar proyectos que se encuentren dentro del alcance de la compañía.

Elaborar el plan de gestión de cada proyecto, definiendo a los stakeholders, el alcance, el cronograma, costos y riesgos de los proyectos asignados.

Coordinar y administrar la planeación, ejecución, seguimiento y control de los proyectos asignados, garantizando el cumplimiento en las variables: costo, calidad y tiempo bajo las políticas y parámetros establecidos por la compañía.

Crear un plan de trabajo detallado para la construcción de los proyectos asignados.

Determinar los recursos (tiempo, dinero, equipo, etc.) necesarios para la implementación de los proyectos asignados.

Busqueda de cofinanciacion de proyectos en convocatorias nacionales e internacionales

Efectuar Levantamiento y análisis del alcance basado en el requerimiento del cliente.

Evaluar y controlar los indicadores asociados a tiempo, costo, calidad y alcance de los proyectos asignados.

Verificar y hacer seguimiento al presupuesto asociado a los proyectos asignados

realizar estrategias de captación de ideas innovadoras de acuerdo a las metodologías y lograr consolidar productos y servicios para el portafolio comercial

Mantener contacto permanente con los clientes, atendiendo a sus solicitudes, quejas o reclamos, gestionando la solución de las mismas.

efectuar labor comercial tendiente al crecimiento de las unidades de negocio y desarrollar satisfacción de productos que tengamos en el portafolio de mejora

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

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:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	x	<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Profesional en ramas de la ingeniería y administración, preferiblemente con especialización en Gestión de Proyectos.				
<b>Conocimientos complementarios:</b>	Microsoft Office Project				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el</b>	1 año en gestión, estructuración y seguimiento a proyectos				
<b>Homologación Nivel Ejecutivo</b>	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
<b>Creatividad E Innovación</b>			x
<b>Ética y Confidencialidad</b>			x
<b>Orientación A Resultados</b>			x
<b>Trabajo En Equipo</b>			x

## 7. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
-----------------	------	-------	------

<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X
<b>8. NIVEL DE RIESGO</b>			
<p><b><u>Psicosocial:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a público).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>Carga Física:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b><u>Riesgo Publico:</u></b> Atención Comercial fuera de la oficina.</p>			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:** Líder de Proyectos Tecnológicos

**AREA A LA QUE PERTENECE:** Tecnología

**NIVEL DEL CARGO** Ejecutivo 1

### 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 administradores de Soporte técnico

Generar informes de indicadores de proyectos

Administrar el licenciamiento de la organización o proyecto

Coordinar proyectos tecnológicos 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

Apoyo a las funciones administrativas a los administradores de planta de telecomunicaciones

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

#### 4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

#### 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:	x	Profesional:	X	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Estudiante universitario de mínimo 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				

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8. 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

### 9. TIPO DE RIESGO

#### **PSICOSOCIAL:**

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

#### **BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Lider de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Líder de Telecomunicaciones
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Ejecutivo 1

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Administrar la plataforma de voz del Contact Center (acd, sistemas de grabación, Gateway voip y GSM) para brindar a los clientes disponibilidad y estabilidad en las comunicaciones, implementación de protocolo IPv6 y participar en todos los proyectos tecnológicos del área de tecnología

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Proponer, formular y elaborar nuevos proyectos tecnológicos

Generar informes de indicadores de proyectos

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

Apoyar las labores de identificación y diagnóstico en los clientes y equipos de People Contact para la migración de protocolos de red, especialmente IPv4 a IPv6.

Monitoreo, administración, soporte y configuración de la red LAN y WAN en el área de redes y servidores para protocolos IPv6.

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

### 6.CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	X
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	

**Áreas de Formación:** En carrera de sistemas, telecomunicaciones o áreas afines

**Conocimientos Complementarios:** Avaya, redes de datos, soporte técnico, VOIP, sistemas de grabación, gateways voz y gsm equipos de cómputo.

**Tiempo de experiencia requerido en el** 1 año de experiencia relacionada

**Homologación Nivel  
Auxiliar**

Título de formación tecnológica por aprobación de 3 años en educación superior o por 3 años de experiencia

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8. 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

### 9.TIPO DE RIESGO

**PSICOSOCIAL:**

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

**BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Lider de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Administrador de Soporte Técnico
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Ejecutivo 2

### 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 tecnológica

Brindar soporte técnico cuando se requiera.

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

Generación de presupuesto del área

Gestión de correos y solicitudes al área

Asesoría y acompañamiento a las consultas del cliente interno y externo

Realización, análisis y seguimiento de indicadores del área

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	X
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	en carreras tecnológicas.				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Hardware, Software, cableado estructurado, básico en redes eléctricas, UPS, VOIP, plataformas de Contact Center, manejo básico de directorio activo.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	1 año de experiencia relacionada				
<b>Homologación Nivel Ejecutivo</b>	Título de formación tecnológica por aprobación de 3 años en educación superior o por 3 años de experiencia				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Creatividad E Innovación</b>			X
<b>Ética y Confidencialidad</b>			X
<b>Orientación A Resultados</b>			X

Trabajo En Equipo			X
<b>8. COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Orientación al Cliente			X
<b>9.TIPO DE RIESGO</b>			
<p><b><u>PSICOSOCIAL:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>BIOMECANICO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Lider de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Administrador de Gestión Tecnología
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Ejecutivo 2

### 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

#### 6.CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	

**Áreas de Formación :** En Sistemas y carreras afines

<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Conocimientos básicos en plataformas, manejo de paquete de office (Excel avanzado, Word, office), preferiblemente con conocimientos en contabilidad.
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 Meses de experiencia relacionada
<b>Homologación Nivel Auxiliar</b>	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8. 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	

## 9.TIPO DE RIESGO

**PSICOSOCIAL:**

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

**BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

Elaboró / Actualizo		Aprobó
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Administrador de Bases de Datos
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Profesional

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar tareas de Administración de las plataformas de gestión de Base de Datos tratamiento de los mismos en cualquier otro medio tecnologico.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Ejecución y construcción de Planes de Monitoreo Preventivo sobre plataforma CTI y que use la compañía.

Gestionar el creciente volumen de datos y diseñar los planes apropiados para administrarlos.

Seguimiento a la ejecución de las tareas de mantenimiento programadas a las bases de datos y plataforma CTI

Verificación de índices y fragmentación de objetos.

Diseñar y actualizar cronogramas y tareas automatizadas en los motores de bases de datos (Backups, tareas automáticas)

Ejecución y revisión de backups de bases de datos

Pruebas de rendimiento al motor de base de datos, memoria y CPU, generando alertas que ayuden al normal funcionamiento de las campañas que maneja la empresa.

Administración de todos los objetos de la base de datos, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa como creación de usuarios y ejecución de Scripts.

Recuperación de desastres en las bases de datos ante falla de hardware, se incluyen reinstalaciones en caso de ser requerido.

Revisión y gestión de Logs.

Realizar procesos de cargas en el CTI.

Administrar, modificar y crear implementaciones en el CTI.

Apoyar tareas de desarrollo en el área de sistemas.

Investigar y mantener actualizado sobre las mejores practicas y metodologias para manejo de bases de datos

Realizar desarrollos para automatización de procesos.

Seguridad informatica: Garantizar la seguridad en la capa de aplicación de los desarrollos asignados

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Título profesional de Ingeniería electrónica de sistemas o áreas relacionadas.				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Administración y programación en Bases de Datos SQL Server, MYSQL, ORACLE, Bases de datos relacionales				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	1 año de experiencia relacionada				
<b>Homologación Nivel Auxiliar</b>	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X

<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X
<b>9.TIPO DE RIESGO</b>			
<p><b><u>PSICOSOCIAL:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>BIOMECANICO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GOMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Lider de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Administrador de Agentes Virtuales
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Ejecutivo 2

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Configurar la plataforma de agentes cognitivos que enseña el flujograma de decisión ya sea para atención o brindar información mediante llamada telefónica según los requerimientos del cliente.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Investigar y mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y metodologías de desarrollo de diagramas para agentes virtuales.

Levantamiento de requerimientos de nuevo software o cambios a soluciones existentes

Análisis y diseño de información.

Configuración de aplicativos.

Analizar información para modelar el sistema

Realizar la documentación relacionada con procesos y procedimientos de agentes virtuales y hacerle seguimiento continuo a los mismos.

Crear cronogramas, informes y manuales de procedimiento de las implementaciones de Agentes virtuales en clientes y equipos de People Contact

Asegurar la calidad y la integridad de los datos

Experimentar con nuevos modelos y técnicas

Desarrollar tareas asociadas al cargo

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

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

#### 4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

#### 6.CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>	X	<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>	X	<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Estudiante universitario de minimo 6 semestres en ingenieria de sistemas o afines.				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	en sistemas informaticos, call center				

<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia
<b>Homologación Nivel Auxiliar</b>	6 semestres de ingenieria por 2 años de experiencia en temas relacionados

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8. 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

## 9.TIPO DE RIESGO

### **PSICOSOCIAL:**

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

### **BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Lider de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Asistente de Telecomunicaciones
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Auxiliar 1

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Administrar la plataforma de voz del Contact Center para brindar a los clientes disponibilidad y estabilidad en las comunicaciones.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Revisión permanente de la plataforma y garantizar su funcionamiento.

Revisión de los servidores.

Crear, modificar, eliminar login-extensiones digitales y analógicas.

Hacer seguimiento al tratamiento de las llamadas.

Realizar búsqueda de grabaciones para cuando el cliente las requiera .

Soporte de ACD o PBX en las sedes.

Asistente de telecomunicaciones para el manejo de Avaya.

Realizar acompañamiento a los proveedores.

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

#### 4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

#### 6.CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	X
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Profesional en Sistemas, Ingeniería Electrónica, telecomunicaciones o áreas relacionadas.				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Conocimientos en plataforma de avaya, redes, telecomunicaciones.				

<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	1 año de experiencia relacionada
<b>Homologación Nivel Auxiliar</b>	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8. 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

### 9.TIPO DE RIESGO

**PSICOSOCIAL:**

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

**BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Desarrollador Senior
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Profesional 2

### 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

**6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA**

Nivel de formación académica:					
<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	X
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Profesional en Ingeniería Electrónica, de Sistemas o áreas relacionadas.				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Conocimiento en metodologías ágiles de desarrollo de software (Kamban, 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 (Svn,git) dirección de proyectos.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	1 año de experiencia relacionada.				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				

**7.COMPETENCIAS CORPORATIVAS**

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

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
-----------------	------	-------	------

<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X
<b>9.TIPO DE RIESGO</b>			
<p><b><u>PSICOSOCIAL:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>BIOMECANICO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró / Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Desarrollador Junior
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Ejecutivo 2

### 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.

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

## 5.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	X
<b>Estudiante Universitario:</b>	X	<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Profesional en Ingeniería Electrónica, de Sistemas o áreas relacionadas.				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Lenguajes de programación, manejo de base de datos SQL Server, maquetación web, framework MVC, java script, css, ajax.				
<b>Tiempo de experiencia</b>	1 año de experiencia relacionada.				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada				

**7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS**

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

**8.COMPETENCIAS LABORALES**

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

## 9.TIPO DE RIESGO

### PSICOSOCIAL:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales

Elaboró / Actualizo		Aprobó
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
Líder de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Auxiliar Desarrollo de Software
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Auxiliar 1

### 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 ESPECÍFICAS DEL CARGO

- Apoyar en las labores de Analisis de información para modelación de sistemas
- Apoyar en el desarrollo de pequeñas funcionalidades en sistemas bajo frameworks comerciales
- Apoyar en el desarrollo de funcionalidades en aplicaciones móviles en entorno android
- Asistir en el modelado de bases de datos relacionales
- Administrar las plataformas asignadas por su jefe inmediato.
- Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

### 4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.

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

## 5.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	X
<b>Estudiante Universitario:</b>	X	<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	

<b>Áreas de Formación :</b>	Estudiante en Ingeniería Electrónica, de Sistemas o áreas relacionadas.
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Lenguajes de programación, manejo de base de datos SQL Server, maquetación web, framework MVC, java script, css, ajax.
<b>Tiempo de experiencia</b>	6 meses de Experiencia
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título profesional por 6 años de experiencia relacionada

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8.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	

### 9.TIPO DE RIESGO

**PSICOSOCIAL:**

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

**BIOMECANICO:**

- Posturas prolongadas
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.
- Altos volúmenes de digitación

Elaboró / Actualizo		Aprobó
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
Líder de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Técnico Senior
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Auxiliar 1

### 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 área

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 gestión de acuerdo a solicitud del jefe inmediato

Cumplir con los indicadores y matrices del área

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

### 4. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

#### 6.CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	En sistemas o áreas relacionadas				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	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				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada.				
<b>Homologación Nivel Auxiliar</b>	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				

7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación		X	
Ética y Confidencialidad		X	
Orientación A Resultados		X	
Trabajo En Equipo			X
8. 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	
9.TIPO DE RIESGO			
<p><b>PSICOSOCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b>BIOMECANICO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
Elaboró / Actualizo		Aprobó	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
Líder de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente	



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Técnico Junior
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Tecnología
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Auxiliar 2

### 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 Área

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 área

Entrega de informes de gestión de acuerdo a solicitud del jefe inmediato

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

### 4. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

### 6.CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	En sistemas o áreas relacionadas				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Hardware, software, VOIP, cableado estructurado, herramientas de help desk y conocimiento básicos en equipos, conocimiento en plataformas de Contact Center.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada				
<b>Homologación Nivel Auxiliar</b>	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia				

7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación		X	
Ética y Confidencialidad		X	
Orientación A Resultados		X	
Trabajo En Equipo			X
8. COMPETENCIAS LABORALE			
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	
9.TIPO DE RIESGO			
<p><b><u>PSICOSOCIAL:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>BIOMECANICO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
Elaboró / Actualizo		Aprobó	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	

**Líder de Nómina y Contratación**

**Director de Talento Humano**

**Gerente**



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:** Director (a) de Operaciones

**AREA A LA QUE PERTENECE:** Operaciones

**NIVEL DEL CARGO** Directivo

### 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar Líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6.CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	

<b>Áreas de Formación :</b>	Profesional en Administración, Ingenierías, Economía, Contabilidad, Derecho o afines y especialización en áreas relacionadas.
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Manejo de la operación de un Contact center y conocimientos de la estructura del call center.
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	18 meses de experiencia relacionada
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa

#### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

#### 8. 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

#### 9. 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

<b>Elaboró/Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Responsable de Servicio
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Operaciones
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Ejecutivo 2

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Planear, dirigir y controlar las actividades operativas del negocio o campañas a cargo.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Mantener adecuadas relaciones con el cliente.

Garantizar el cumplimiento de lo pactado con el cliente y demás acuerdos establecidos en el contrato.

Realizar reuniones periódicas de seguimiento con los clientes.

Realizar reuniones periódicas de seguimiento con el personal a cargo.

Participar en las negociaciones para crecimiento de la campaña.

Generar propuestas de mejoramiento que garanticen la excelencia en el servicio.

Desarrollar eficientemente el talento humano y administrar los recursos físicos y tecnológicos a su cargo.

Presentar informes periódicos y oportunos al cliente.

Elaboración y ejecución de planes de acción para mejoramiento de procesos.

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

### 4. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

---

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

---

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

---

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	X
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	

<b>Áreas de Formación :</b>	En áreas relacionadas con Ingenierías y Administración.
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Conocimientos básicos en Call Center
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	1 año de experiencia relacionada.
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Técnico, Tecnólogo o Profesional en administración, ingenierías, economía, contabilidad, derecho, o áreas afines.

#### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

#### 9. 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

<b>Elaboró/Actualizo</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:** Supervisor

**AREA A LA QUE PERTENECE:** Operaciones

**NIVEL DEL CARGO:** Auxiliar 1

### 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 gestión operativa de negocios asignados

comunicación permanente con el cliente de los negocios asignados para mantener adecuadas relaciones

apoyo en el proceso de atracción, crecimiento y retención de clientes

realizar reuniones periódicas 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, de acuerdo 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 información 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 técnicas y tecnológicas brindadas por la compañía

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	X
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	En áreas relacionadas con Ingenierías y Administración.				

<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Manejo de herramientas ofimáticas y conocimientos de la estructura del call center.
<b>Tiempo de experiencia requerido en le cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada.
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

### 9.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

<b>Elaboró/Actualizó</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHEO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Directora de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:**

Controller GTR

**AREA A LA QUE PERTENECE:**

Operaciones

**NIVEL DEL CARGO**

Auxiliar 1

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Promedio de control y gestión del tiempo, el GTR debe mantener un control preciso de los horarios de los agentes, con la finalidad de poner asignar tareas de forma óptima, evitando que algún cliente quede desatendido, comprendiendo que esto puede generar pérdidas para el Call Center, de esta forma, debe garantizar que los procesos de BPO, se lleven a cabo de acuerdo a las políticas establecidas en la empresa.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Analizar y alertar los desvíos detectados en la gestión operativa

Asegurar y coordinar los descansos, entrenamiento y monitorear cualquier tipo de desviación en la adherencia a las normas.

Mejorar y optimizar los reportes de forma continua.

Gestionar en tiempo real las variables que lleguen a impactar los indicadores de servicio de la línea.

Administrar el personal en relación a la cantidad de llamadas entrantes que deben ser atendidas

Manejar los recursos de la manera más equilibrada posible para evitar pérdidas o gastos adicionales que no estén contemplados dentro de la planificación

Conocer a profundidad las KPIs de Call Center para poder manejar los indicadores de gestión y estimar la demanda y oferta disponible en determinado periodo de tiempo

Identificar los posibles riesgos para tomar decisiones precisas que permitan solventar la situación que se presenta

Control de tiempos auxiliares en tiempo real, tomando las acciones necesarias para el cumplimiento de estas

Trabajar de forma coordinada con los supervisores de la operación para el cumplimiento de las metas operacionales

Proponer a la operación cambios para lograr el cumplimiento de indicadores

Dimensionamiento idóneo del número de agentes requeridos para la operación

Elaborar mallas de turnos de acuerdo con los requerimientos de la operación y cumplimiento de condiciones laborales establecidas por ley

Realizar pronósticos de demanda, basados en históricos operacionales

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	X
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	

**Áreas de Formación :** Técnico o tecnólogo en Administración, Sistemas, Contabilidad o áreas relacionadas.

**Conocimientos Complementarios:** Manejo de la operación de un Contacto center y conocimientos de la estructura del call center.

**Tiempo de experiencia requerido en el cargo:** 18 meses de experiencia relacionada.

<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia		
<b>7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Creatividad E Innovación</b>			X
<b>Ética y Confidencialidad</b>			X
<b>Orientación A Resultados</b>			X
<b>Trabajo En Equipo</b>			X
<b>8. COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X
<b>9. NIVEL DE RIESGO</b>			
<p><b><u>Psicosocial:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>Carga Física:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b><u>Biomecánico:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró/Actualizó</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Directora de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Auxiliar de Calidad
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Operaciones
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Auxiliar 2

### 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

#### 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	En carreras administrativas.				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Manejo de herramientas ofimáticas				

<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada.
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia

7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Creatividad E Innovación		X	
Ética y Confidencialidad		X	
Orientación A Resultados		X	
Trabajo En Equipo		X	
8. COMPETENCIAS LABORALES			
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de la			X
Planeación del Trabajo			X
Relaciones Interpersonales			X
Resolución de Conflictos			X
Orientación al Cliente			X
9. NIVEL DE RIESGO			
<p><b>Psicosocial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b>Carga Física:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b>Biomecánico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
Elaboró/Actualizó		Aprobó	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
Líder de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente	



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Formador (a)
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Operaciones
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Auxiliar 2

### 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.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

6. 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, pedagogía.			
Tiempo de experiencia requerido en el cargo:	6 meses de experiencia relacionada.			
Homologación Nivel Profesional	Título de formación técnica profesional por aprobación de 2 años en educación superior o por 2 años de experiencia			
7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS				
Nivel Requerido	Bajo		Medio	Alto
Creatividad E Innovación				X
Ética y Confidencialidad			X	
Orientación A Resultados				X
Trabajo En Equipo				X
8. COMPETENCIAS LABORALES				
Nivel Requerido	Bajo		Medio	Alto
Cumplimiento de Normas y Políticas de Planeación del Trabajo				X
Relaciones Interpersonales				X
Resolución de Conflictos				X
Orientación al Cliente				X
9. 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

<b>Elaboró/Actualizó</b>		<b>Aprobó</b>
EIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:**

Backoffice

**AREA A LA QUE PERTENECE:**

Operaciones

**NIVEL DEL CARGO**

Auxiliar 2

### 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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:				
<b>Bachiller:</b>	X	<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>
<b>Áreas de Formación :</b>	Bachiller y/o técnico			
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Manejo de herramientas ofimáticas y conocimientos en Contacto center			
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada.			
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Homologación por dos años de experiencia			

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

## 9. 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

<b>Elaboró</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:**

Team Leader

**AREA A LA QUE PERTENECE:**

Operaciones

**NIVEL DEL CARGO**

Auxiliar 2

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Brindar apoyo al área de operaciones de Servientrega en todas las necesidades y dudas que se presentan en la respectiva atención al usuario

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Acompañamiento de piso a los asesores, solucionando dudas.

Mejoramiento del TMO a través de retroalimentaciones a los asesores.

Generación de planes de acción enfocados en el mejoramiento continuo del TMO de los asesores.

Seguimiento del TMO de los asesores de manera diaria, semanal y mensual.

Informe semanal y mensual (TMO) de los asesores a cargo.

Realizar actividades de motivación con los asesores con el fin de mantener un buen ambiente laboral.

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

### 4. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>	X	<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Bachiller y/o técnico				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Manejo de herramientas ofimáticas y conocimientos en Contacto center				

<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada.
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Homologación por dos años de experiencia

### 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

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

### 9. 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**

**Aprobó**

LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA

CRISTIAN CAMILO GÓMEZ  
PACHECO

DIEGO HERNANDO CEBALLOS  
LÓPEZ

**líder de Nómina y Contratación**

**Director de Talento Humano**

**Gerente**



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:**

Asesor

**AREA A LA QUE PERTENECE:**

Operaciones

**NIVEL DEL CARGO**

Operativo 2

### 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 pre turno (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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>	X	<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Bachiller				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Manejo de herramientas ofimáticas y conocimientos en Contact center				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada.				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	No aplica homologación (Caso exclusivo de Auxiliares de servicios generales y Auxiliar de mantenimiento a los cuales solo se les exigirá hasta noveno grado)				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Creatividad E Innovación</b>		X	
<b>Ética y Confidencialidad</b>			X
<b>Orientación A Resultados</b>			X

<b>Trabajo En Equipo</b>		X	
<b>8. COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X
<b>9. NIVEL DE RIESGO</b>			
<p><b><u>Psicosocial:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>Carga Física:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b><u>Biomecánico:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró/Actualizó</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	

---

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

---

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

---

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:					
<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	En Psicología				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Manejo de herramientas ofimáticas y conocimientos en Contact center				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	18 meses de experiencia relacionada.				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Título de posgrado en la modalidad de especialización por 2 años de experiencia relacionada o viceversa				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

## 9. 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

<b>Elaboró</b>		<b>Aprobó</b>
EIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Asesor CIAC
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Operaciones
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Operativo 2

### 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

Atención usuarios personal y telefónica

Dar Información a la ciudadanía de temas de valorización y alumbrado público

Recibo y radicación de documentos (Ventanilla única)

Radicación de PQRSD.

Apoyo al contac center para la solución de inquietudes de los usuarios

Liquidar y emitir factura

Efectuar acuerdos de pago.

Recaudo de pago de facturas

Generar levantamientos de gravamen, paz y salvo

Actualización de la base de datos institucional

Realizar informe mensual de gestión del punto de atención.

Enviar soporte y reporte de documentación radicada desde ventanilla única CIAC

Tener al día el control de entrega de documentos a la oficina principal.

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:					
<b>Bachiller:</b>	X	<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Bachiller				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Manejo de herramientas ofimáticas y conocimientos en Contact center				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada.				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	No aplica homologación (Caso exclusivo de Auxiliares de servicios generales y Auxiliar de mantenimiento a los cuales solo se les exigirá hasta noveno grado)				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

## 9. 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

<b>Elaboró</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Asesor Interprete
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Operaciones
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Operativo 2

### 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 pre turno (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.

Contestar video llamadas y realizar mediante lenguaje de señas la comunicación con personas sordas

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

#### 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>	X	<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	

**Áreas de Formación :**

Bachiller

<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Manejo de herramientas ofimáticas y conocimientos en Contact center		
<b>Tiempo de</b>	6 meses de experiencia relacionada.		
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	No aplica homologación (Caso exclusivo de Auxiliares de servicios generales y Auxiliar de mantenimiento a los cuales solo se les exigirá hasta noveno grado)		
<b>7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Creatividad E Innovación</b>			X
<b>Ética y Confidencialidad</b>			X
<b>Orientación A Resultados</b>			X
<b>Trabajo En Equipo</b>			X
<b>8. COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X
<b>9. NIVEL DE RIESGO</b>			
<b>Psicosocial:</b>			
	<b>Elaboró</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO		DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>		<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a  
TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Director Zonas de Estacionamiento Regulado
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Zonas Azules
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Directivo

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar que los procesos se lleven a cabo de acuerdo a las políticas establecidas de zonas de estacionamiento regulado, fortaleciendo y planeando las actividades propias del área.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Participa activamente en el desarrollo de relaciones con los principales usuarios, clientes y proveedores para los proyectos ZER

Supervisar el equipo de trabajo para los proyectos ZER

Garantizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas con los clientes

Realizar los informes de manera oportuna solicitados por los clientes

Garantizar la disposición de los recursos a la cuentas y subcuentas designadas por los clientes, de acuerdo a la entrega oportuna de los informes periodicos con informacion clara y especifica según los requerimientos de los clientes

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 para los proyectos ZER

Supervisión de los contratos que le sean asignados

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

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 en los proyectos ZER

Asegurar el cumplimiento del modelo operativo, los indicadores financieros de cara a los clientes y la empresa y operativos definidos para los negocios a cargo en los proyectos ZER

Diseñar estrategias que aseguren la calidad de la prestación del servicio para los proyectos ZER

Realizar estudios del sector con el fin de buscar mejoras en los proyectos ZER

Cumplir con los indicadores y matrices del área

Revisar los resultados de los negocios a cargo y diseñar planes de acción para optimizar los recursos en pro de aumentar el recaudo y disminuir el costo y gasto de los negocios y programas

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar al Líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.

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

---

## 5.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	x	<b>Post Grado:</b>	x
<b>Áreas de Formación :</b>	Administración de empresa, ingeniería industrial, administrador publico o a fines				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Conocimientos en proyectos, capacidad de resoluciones y conflictos, conocimientos generales en talento humano y manejo de personal, conocimiento en tecnologías aplicables a la aplicación, capacidad de negociación con proveedores.				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el</b>	2 años de experiencia				
<b>Homologación Nivel Directivo</b>	Titulo de posgrado por 3 años de experiencia relacionada				

## 6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 7. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			x
<b>Planeación del Trabajo</b>			x
<b>Relaciones Interpersonales</b>			x

<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X
<b>8. NIVEL DE RIESGO</b>			
<p><b><u>Psicosocial:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>Carga Física:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b><u>Biomecánico:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró/Actualizó</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:** Ingeniero Administrativo Zer

**AREA A LA QUE PERTENECE:** Zonas Azules

**NIVEL DEL CARGO** Profesional

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Optimizar, diseñar , operar , controlar y gestionar los procesos y procedimiento de las zonas de estacionamiento regulado de manera sostenible y eficaz.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Apoyar el cumplimiento recaudo proyectado

Apoyar el levantamiento y hacer seguimiento a los procesos y procedimientos requeridos por el area

Garantizar la rotación de los orientadores y/o supervisores

Interpretar datos y tomar decisiones para optimizar los recursos de las zonas de estacionamiento regulado

Desarrollar e implementar mejores practicas innovadores que optimicen los recursos

Estructurar y gestionar iniciativas de mejora continua enfocadas a la optimizacio de los procesos y resolucion de problemas alineado con los requisitos contractuales

---

Brindar apoyo en la entrega de informes mensuales de acuerdo los requisitos contractuales

---

Definir herramientas y metodologías para el análisis operacional

---

Intervenir en el uso eficiente del tiempo del personal asociado

---

Evaluar los riesgos asociados y definir con Planeación y mejora y continua el tratamiento de los mismos

---

Cumplir con los indicadores y matrices del área

---

Supervisión de los contratos que le sean asignados

---

Reportar las novedades a los supervisores de los contratos de la decisiones que se tomen diariamente

---

Apoyar en la estrategias que aporten a minimizar los costos a través de la optimización del recurso y cumplimiento de indicadores, y de maximizar el ingreso sobre cumpliendo el objetivo para los proyectos ZER

---

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

---

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

---

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

---

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.

---

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.

---

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

Bachiller:		Técnico:		Tecnólogo:	
Estudiante Universitario:		Profesional:	X	Post Grado:	
Áreas de Formación :	Administración de empresa, Ingeniería industrial, administrador publico, economía, ciencias administrativas o afines				
Conocimientos Complementarios	Conocimiento generales en ofimática con capacidad de problemas en operación, conocimientos en actividades administrativas				

<b>Tiempo de experiencia</b>	1 año
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	No aplica

### 6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 7. COMPETENCIAS LABORALES

<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			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/Actualizó		Aprobó
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
Líder de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:**

Coordinador Operativo ZER

**AREA A LA QUE PERTENECE:**

Zonas Azules

**NIVEL DEL CARGO**

Profesional 1

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Gestionar todas las actividades administrativas y operativas de zonas de estacionamiento regulad, programar turnos y horarios de los orientadores

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Coordinar, programar y hacer seguimiento a los supervisores y orientadores de los proyectos ZER

Cumplir con los indicadores y matrices del área

Reportar a los supervisores y el ingeniero la novedades diarias del area

Consolidar informes del asesor SAC ZER- Supervisar la gestion del asesor sac

Realizar informes asignados por el director ZER

Supervisión de los contratos que le sean asignados

Realizar actualización de la matriz de riesgos de acuerdo a la necesidades del area

Realizar el diseño y actualización de los procesos y procedimientos del área

Llevar el registro de incapacidades

Realizar las actas de los comites asociados a zer

Consolidar y hacer seguimiento a los compromisos de los comites

Realizar el reporte respectivo para los procesos disciplinarios

realizar informe de novedades(horas extras, incapacidades, entre otros) del personal de ZER

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

---

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad

Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001

Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente  
Conocer las acciones de capacitación.

Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.

Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>	X	<b>Post Grado:</b>	

<b>Áreas de Formación :</b>	Administración de empresa, Ingeniería industrial, administrador publico, economía, ciencias administrativas o afines
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Conocimiento generales en ofimática con capacidad de problemas en operación, conocimientos en actividades administrativas
<b>Tiempo de experiencia requerido en le</b>	1 año
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	No aplica

### 6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 7. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			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/Actualizó		Aprobó
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:** Técnico Operativo ZER

**AREA A LA QUE PERTENECE:** Zonas Azules

**NIVEL DEL CARGO** Auxiliar 2

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Gestionar los procesos relacionados con construcción y despliegue en las zonas de estacionamiento regulado en cuanto al soporte tecnológico y estacionamientos.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Realizar el proceso de recaudo a los supervisores

Apoyar el recaudo diario de los orientadores

Consignacion del recaudo diario en la entidad bancaria respectiva

Velar por el buen estado y funcionamiento de las zonas

Garantizar el manejo, custodia y disponibilidad de los tiquetes

Apoyar todas las tareas relacionadas a la implementación tecnológica

Entrega de informes de gestión de acuerdo a solicitud del jefe inmediato

Supervisión de los contratos que le sean asignados

Cumplir con los indicadores y matrices del área
Responder por las herramientas y equipos entregados para la operación y velar por la disponibilidad
Brindar la capacitación a los orientadores en el uso de las herramientas asignadas
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.
<b>4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>
Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.
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.
<b>5.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>
Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	x
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	En sistemas o áreas relacionadas				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	Hardware y software, actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de comunicación, licencia de conducción A1 O A2				
<b>Tiempo de experiencia requerido en la</b>	1 año				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	Año experiencia por título profesional en áreas afines o certificación homologable por el Sena				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 9. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X

<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

**10. 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

<b>Elaboró/Actualizó</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

[Regresar a TABLA DE CONTENIDO](#)

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Auxiliar Administrativo(a) Supernumerario
<b>AREA A LA QUE PERTENECE</b>	Zonas Azules
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Auxiliar 2

### 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

Tramitar las solicitudes de transporte de activos, personal y otros elementos requeridos por el proyecto ZER
Realizar las solicitudes de mensajería tanto interna como externa para los envíos de documentación local y nacional <del>solicitudes por el proyecto ZER</del>
Brindar apoyo a los procesos de compra del área
Brindar apoyo en la redaccion de los oficios y la correspondencia que se le delegue.
Certificación de facturas asociadas al área
Consolidar la facturas asociadas a la operación
Realizar el pedido de papelería e insumos para el proyecto ZER
Preparar y organizar documentos correspondientes al proyecto ZER
Archivar las colillas de los tiquetes de acuerdo a los lineamientos del proceso
Brindar apoyo en el recaudo de los orientadores

Diligenciar los formatos de requerimiento de personal y novedad de contratación y gestionar firmas
Supervisión de los contratos que le sean asignados
Cumplir con los indicadores y matrices del área
Atender al cliente interno y externo y suministrarle la información requerida concerniente al área de trabajo. ( PQRS) de forma presencial
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere
<b>4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>
Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.
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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	x
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	En carreras Administrativas.				
<b>Conocimientos complementarios:</b>	Manejo de inventarios y suministros, propiedad, planta y equipos, manejo de herramientas ofimáticas (paquete de office).				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	6 meses de experiencia relacionada.				
<b>Homologación Nivel ejecutivo</b>	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
<b>Creatividad E Innovación</b>		x	
<b>Ética y Confidencialidad</b>		x	
<b>Orientación A Resultados</b>		x	
<b>Trabajo En Equipo</b>		x	

## 7. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			x

<b>Planeación del Trabajo</b>		X	
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>		X	
<b>Orientación al Cliente</b>			X
<b>8. NIVEL DE RIESGO</b>			
<p><b><u>Psicosocial:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>Carga Física:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b><u>Biomecánico:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró/Actualizó</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Supervisor ZER
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Zonas Azules
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Operativo 1

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Supervisar, planear, organizar, ejecutar y dirigir el funcionamiento de las zonas de estacionamiento regulado, estableciendo objetivos, metas y estrategias que garanticen los mejores resultados obteniendo óptimos niveles de servicio.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Hacer seguimiento a la productividad y calidad en la gestión operativa de los orientadores

Generar propuestas de mejoramiento que garanticen la excelencia en el servicio

Apoyo en la implementación de nuevos procesos y negocios asignados

Proponer ideas de mejora con el fin de garantizar el control y seguimiento de los negocios a cargo

Recopilar y consolidar información 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

Recorrer las zonas de estacionamiento regulado y velar por el cumplimiento de las funciones de los orientadores

Realizar el recaudo a los orientadores en los tiempos y zonas asignados en la operación

Custodiar los recaudos y entregarlos en los tiempos, horas y personas asignadas en la operación

Apoyar al técnico operativo en las inspecciones de zonas de estacionamiento regulado y reportar constantemente a este

Realizar seguimiento al personal y procesos a cargo ,haciendo uso de las herramientas técnicas y tecnológicas brindadas por la compañía

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

#### 4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Obtener indicadores de Gestión de seguridad de la información del Proceso de Seguridad de la Información en la Entidad e informar al Líder de Seguridad de la Información.

Recomendar líder de Seguridad de la Información en cuanto a programas de auditoría en Seguridad de la Información y de investigación de incidentes de Seguridad

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.

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.

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

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.

Integrar los procesos de seguridad de la información con los procesos estratégicos y de planificación operacional.

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Determinación de políticas y objetivos en materia de calidad
- Apoyar a la toma de decisiones para realizar una correcta implementación y cumplir con los requisitos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO- 9001
- Asegurar que cada componente de la empresa conoce los requisitos del cliente
- Conocer las acciones de capacitación.
- Revisar los datos que han sido obtenidos y generar los informes de validación de acuerdo con el cumplimiento de todas las especificaciones y el estudio de las no conformidades.
- Mantener registros de control de calidad durante los ensayos y equipos, siempre de acuerdo a la normativa.
- Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC
- Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 5. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>	X	<b>Técnico:</b>	X	<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Administrativa, tener licencia de conducción A1 O A2				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	En supervisión, mensajería				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	No aplica				
<b>Homologación Nivel Auxiliar</b>	No aplica				

## 6. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Creatividad E Innovación</b>			x
<b>Ética y Confidencialidad</b>			x

<b>Orientación A Resultados</b>			x
<b>Trabajo En Equipo</b>			x
<b>7. COMPETENCIAS LABORALES</b>			
<b>Nivel Requerido</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			x
<b>Planeación del Trabajo</b>			x
<b>Relaciones Interpersonales</b>			x
<b>Resolución de Conflictos</b>			x
<b>Orientación al Cliente</b>			x
<b>8.NIVEL DE RIESGO</b>			
<p><b><u>Psicosocial:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b><u>Carga Física:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b><u>Biomecánico:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
<b>Elaboró/Actualizó</b>		<b>Aprobó</b>	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>	



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Orientador
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Zonas Azules
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Operativo 2

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Orientar al usuario satisfaciendo sus necesidades de acuerdo a su estacionamiento y realizado el recaudo pertinente de acuerdo a las políticas y normas establecidas.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Atender los servicios para los cuales ha sido contratado en misión de conformidad con las órdenes e instrucciones asignadas

Custodiar los recaudos y entregarlos en los tiempos, horas y personas asignadas en la operación

Realizar el recaudo a los usuarios de zonas de estacionamiento

Diligenciar y entregar los recibos de zona de estacionamiento a los usuarios, de acuerdo a las políticas y reglamentos establecidos

Manejar correctamente los recibos y demás documentos cuyo manejo le haya sido confiado.

Notificar al técnico operativo las fallas en los equipos tecnológicos asignados

Utilizar el uniforme conforme a los establecidos en las políticas de la empresa

Responder por las herramientas y equipos entregados para la operación y velar por el buen uso de estos

Diligenciar la información en las herramientas tecnológicas que sea asignadas en la operación

Informar a sus superiores de todos los hechos que con relación al recaudo

Cumplir con los protocolos y manuales de servicio definidos por la empresa

Llegar a tiempo al lugar de trabajo (puntualidad con el horario).

Atender las dudas de los clientes respecto al servicio

Asistir de forma puntual a las capacitaciones a las cuales sean asignadas por la empresa

Solucionar todas las insatisfacciones de los clientes respecto al servicio y demás relacionados.

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

### 6.CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:					
<b>Bachiller:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Bachiller				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	No aplica				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	No aplica				
<b>Homologación Nivel Operativo</b>	No aplica				

### 7.COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

### 8.COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X
<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

### 9.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/Actualizó		Aprobó
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Asesor SAC
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Zonas Azules
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Operativo 2

### 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 recaudos 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.

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

Informar a sus superiores de todos los hechos que con relación al recaudo, 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 pre turno (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.

Atender las dudas de los clientes respecto al servicio.

Solucionar todas las insatisfacciones de los clientes respecto al servicio y demás temas relacionados con el servicio.
Digitalizar la informacion suministrara del recaudo diaria
Reportar inconsistencia con respecto a la digitaliazacion y el reporte diario de recaudo
Realizar tipificacion y reportar las PQRSD
Brindar información precisa del servicio
Todas las demás relacionadas con el cargo y que su jefe inmediato considere.

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.
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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC
Realizar las actividades propias de su gestión de acuerdo a lo declarado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

6.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)			
7.COMPETENCIAS CORPORATIVAS				
Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto	
Creatividad E Innovación		x		
Ética y Confidencialidad			x	
Orientación A Resultados			x	
Trabajo En Equipo		x		
8.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	
9.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

<b>Elaboró/Actualizó</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Operador Moto Carro CEPOS
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Zonas Azules
<b>NIVEL DEL CARGO</b>	Operativo 2

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar el proceso de instalación y retiro de CEPO , generando el recadado provenientes de esa actividad

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Recorrer la ciudad para identificar vehículos mal parqueado y notificar a la autoridad competente

Instalación de CEPOS en los vehículos mal estacionados

Retiro de CEPOS de los vehículos mal estacionados

Recaudo de los dineros provenientes del retiro de CEPOS

recopilar y consolidar información 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

generar propuestas de mejoramiento que garanticen la excelencia en el servicio

Custodiar los recaudos y entregarlos en los tiempos, horas y personas asignadas en la operación

Apoyar los mantenimientos programados con el técnico operativo en la señalización vertical y en piso de las zonas de estacionamiento

Realizar los informes asignados por su jefe inmediato

Apoyar al técnico operativo en las inspecciones de zonas de estacionamiento regulado y reportar constantemente a este

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

#### **4.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

## 6. CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>	x	<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	
<b>Áreas de Formación :</b>	Bachiller				
<b>Conocimientos Complementarios:</b>	código nacional de transito ley 769 del 2002 y manejo de atención de usuarios, conocimiento en instalación de CEPOS, licencia de conducción A2 Y B1				
<b>Tiempo de experiencia requerido en el cargo:</b>	No aplica				
<b>Homologación Nivel Profesional</b>	No aplica				

## 7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

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

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

Nivel Requerido	Bajo	Medio	Alto
<b>Cumplimiento de Normas y Políticas de la Empresa</b>			X

<b>Planeación del Trabajo</b>			X
<b>Relaciones Interpersonales</b>			X
<b>Resolución de Conflictos</b>			X
<b>Orientación al Cliente</b>			X

### 9. 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

<b>Elaboró/Actualizó</b>		<b>Aprobó</b>
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ
<b>Líder de Nómina y Contratación</b>	<b>Director de Talento Humano</b>	<b>Gerente</b>



## PERFIL DEL CARGO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Volantera
<b>AREA A LA QUE PERTENECE:</b>	Zonas Azules
<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Operativo 2

### 2. OBJETIVO DEL CARGO

Brindar información de manera precisa y clara sobre el tema que se esté promocionando, sea de manera física o verbal.  
En el momento que se requiera, la persona debe estar lista y dispuesta a realizar encuestas a diferentes grupos poblacionales y presentar la información de forma ordenada a la empresa.

### 3. FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO

Realizar entrega de publicidad de las campañas específicas entregadas por el jefe inmediato.

Brindar información de las campañas que se le asignen.

Realizar apoyo a la supervisión de las campañas asignadas.

Realizar encuestas de acuerdo a los lineamientos establecidos y entregar la información de manera ordenada.

Realizar apoyo a la supervisión de la operación.

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

### 4. OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Poner en práctica los programas y planes liderados por el área de Mejoramiento Continuo que garanticen la protección de la Información del negocio en el Grupo y las Entidades.

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.OBLIGACIONES DEL EMPLEADO FRENTE AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conocer y tener clara la política y objetivos del SGC

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

Participar en las actividades de capacitación e inducción de los componentes del SGC.

### 5.CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA

Nivel de formación académica:

<b>Bachiller:</b>	x	<b>Técnico:</b>		<b>Tecnólogo:</b>	
<b>Estudiante Universitario:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Post Grado:</b>	

**Áreas de Formación :** Bachiller

**Conocimientos Complementarios:** N/A

**Tiempo de experiencia requerido en el cargo:** N/A

**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
<b>Creatividad E Innovación</b>		x	
<b>Ética y Confidencialidad</b>			x
<b>Orientación A Resultados</b>			x
<b>Trabajo En Equipo</b>		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			
<p><b>Psicosocial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención a cliente interno).</li> <li>- Altos niveles de responsabilidad</li> <li>- Realización de tareas simultáneas</li> <li>- Altos ritmos de trabajo</li> <li>- Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p><b>Carga Física:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posturas prolongadas</li> <li>- Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>- Movimientos repetitivos.</li> </ul> <p><b>Biomecánico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Altos volúmenes de digitación</li> </ul>			
Elaboró/Actualizó		Aprobó	
LEIDY DAYANA TAMAYO ACOSTA	CRISTIAN CAMILO GÓMEZ PACHECO	DIEGO HERNANDO CEBALLOS LÓPEZ	
Líder de Nómina y Contratación	Director de Talento Humano	Gerente	

<b>PLANTA DE PERSONAL</b>	
<b>CARGOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
Abogado Perfil 1	1
Abogado Perfil 2	1
Administrador de Agentes Virtuales	2
Administrador de Soporte Técnico	1
Administradora de Gestión Tecnológica	1
Asesor	170
Asesor CIAC	1
Asesor Interprete	1
Asesor SAC	2
Asistente de Activos Fijos e Inventarios	1
Asistente de Mejoramiento Continuo	1
Asistente de Telecomunicaciones	1
Auxiliar de Mantenimiento	1
Auxiliar Administrativa Jurídica	1
Auxiliar Administrativa Talento Humano	2
Auxiliar Administrativo	1
Auxiliar Administrativo ZER	2
Auxiliar Contable de Activos Fijos e Inventarios	1
Asistente de Bienestar y Formación	1
Auxiliar de Calidad	6
Auxiliar de Contabilidad	1
Auxiliar de Desarrollo de Software	3
Auxiliar de Gestión de Talento Humano	1
Auxiliar de Telecentros	1
Back Office	4
Científico de Datos	1
Comunicador Organizacional	1
Controller GTR	1
Coordinador de Ciencia de Datos	1
Coordinador de Desarrollo de Software	1
Coordinador de Proyectos e Innovacion	1
Coordinador de Redes y Seguridad	1

coordinador de sala	19
coordinador de sala Especializado	3
Coordinador Operativo	1
Desarrollador Junior	1
Desarrollador Senior	3
Director (a) Administrativo	1
Director (a) Operaciones	1
Director de Planeación y Mejora Continua	1
Director de Talento Humano	1
Director de Tecnología	1
Director Financiero	1
Director Juridico	1
Director Zer	1
Formador (a)	2
Gerente	1
Gerente Tecnología y Operaciones	1
Gerente Comercial	1
Gestor Comercial Reinting y BPO	1
Ingeniero (A)Administrativo ZER	1
Lider de compras y presupuesto	1
Líder de Contabilidad	1
Lider de Nómina y Contratación	1
lider de proyecto	1
Lider de Proyectos Tecnologicos	1
Lider de Telecomunicaciones	1
Operario (a) de Servicios Generales	10
orientador	130
Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Promotor de Formación	1
Psicologo Asesor (a)	3
Responsable de servicio	1
Supervisor	6
Supervisor ZER	13
Team leader	3

Tecnico Junior	4
Técnico Operativo	1
Tecnico Senior	4
Volantera	1