

MANUAL DE CARGO

CARGO: ASESOR CALL CENTER

OBJETIVO DEL CARGO:	Contactar y generar recaudo derechos de autor.
DEPENDE DE:	Coordinador de Central de llamadas.
PERSONAL A CARGO:	No Aplica
AUTORIDAD:	No Aplica

REQUISITOS

	BASICA	IDEAL
EDUCACIÓN	Bachiller ó Tecnico en atencion al publico.	Tecnico en atencion al cliente en el area comercial.
EXPERIENCIA LABORAL	Mínimo de 6 meses en cargos comerciales.	Mínimo de 2 años en cargos comerciales.
FORMACION	No aplica	Cursos ó diplomados, certificaciones.

HABILIDADES

Capacidad de planeación, análisis y verificación de información y situaciones administrativas	Facilidad para comparar normas y procedimientos versus resultados
capacidad de negociacion.	Realiza seguimiento a las metas, objetivos y acciones propuestas.
Liderazgo, eligiendo oportunamente las alternativas mas acertadas para la solucion de los proyectos bajo su responsabilidad- toma de decisiones	Proporcionar buen ambiente laboral

RESPONSABILIDADES Y/O FUNCIONES

No.	DESCRIPCION
1	Expedir liquidaciones y contratos de concertación
2	Atender usuarios telefónicamente.
3	Revisar bases de liquidación.
4	Recepcionar via telefonica solicitudes de visitas por parte del usuario e informar a la coordinadora del centro de llamadas
5	Concertaciones de cartera y tarifas según manual tarifario vigente.
6	Contactar usuarios telefonicamente.
7	Ingresar correos electronicos en la basade datos.
8	Realizar seguimiento a compromisos de pagos concertados con los usuarios
9	Buscar establecimiento en Osanet y actualizar base de datos (Osanet - Excel)
10	Gestionar llamadas no contestadas- llocalizados.
11	Validar correos electronicos enviados por usuarios.
12	Asistir a capacitaciones realizadas por la organización

RIESGOS A LOS QUE ESTA SOMETIDO EL CARGO

RIESGO	NIVEL	RIESGO	NIVEL
Mecanico		Fisicos	
Elementos de oficina	Bajo	Ruido	Bajo
Biomecanico		Psicosocial	
Movimientos repetitivos	Mediano	carga mental	Bajo
Posturas prolongadas	Mediano	Comunicación, tecnología, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.	Bajo
Riesgo publico		Premura del tiempo	Bajo
Accidente de Transito	Alto	condicion de la tarea responsabilidad del cargo	Bajo
Robo o asalto	Alto		

EXAMENES OCUPACIONALES DE INGRESO

USO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Ninguna.

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y RENDICIÓN DE CUENTAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Nivel	Responsabilidades	Rendición de Cuentas
Todos los cargos	Es obligacion de todos los colaboradores directos e indirectos cumplir y hacer cumplir los programas, normas , reglamentos e instrucciones en los planes establecidos en el SG SST.	Mediante la firma del comunicado manuales, intrucuctivos, politicas y acuerdos. Verificar que el colaborador tenga conocimiento del SGSST.