

MANUAL DE CARGO

CARGO: COORDINADOR CENTRO DE LLAMADAS

OBJETIVO DEL CARGO:	Construir, capitalizar, sostener y verificar los procedimientos y estrategias para optimizar los derechos de autor y su seguimiento en un distrito, asegurando la satisfacción del usuario
DEPENDENCIA DE:	Directora Ejecutiva y Directores de zona.
PERSONAL A CARGO:	Aplica
AUTORIDAD:	Ninguna.

REQUISITOS

	BÁSICA	IDEAL
EDUCACIÓN	Profesional en Mercadeo y finanzas o Logística	Especialización en Mercadeo o áreas Afines.
EXPERIENCIA LABORAL	Mínimo 1 año en cargos comerciales	2 años en cargos logísticos, administrativos o operativos.
FORMACIÓN	No aplica	Cursos o diplomados, certificaciones.

HABILIDADES

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

RESPONSABILIDADES Y/O FUNCIONES

No.	DESCRIPCIÓN
1	Orientar y apoyar a los asesores en las llamadas para una mayor efectividad en la comunicación con los usuarios
2	Coordinar, dirigir, organizar y controlar las diferentes actividades ejecutadas por asesores del centro de llamadas-
3	Verificar que el seguimiento a los registros de los establecimientos contactados se realice oportuna y adecuadamente
4	Liquidar las comisiones de los asesores del centro de llamadas en misión en los tiempos establecidos y con los lineamientos generales de la OSA
5	Realizar seguimiento de actividades a los asesores
6	Velar que el equipo de asesores del centro de llamadas cumpla con las gestiones diarias establecidas por la OSA.
7	Elaborar informes solicitados por la Directora Ejecutiva
8	Enviar liquidaciones y actas de concertación por correo certificado
9	Verificar pagos con el departamento de contabilidad cuando no sean identificados a través de transferencias, una vez confirmado se transfiere a la zona para la realización del paz y salvo del cual se envía a través de correo electrónico.
10	Coordinar y verificar que la base de datos permanezca actualizada
11	Elaborar indicadores de gestión y su respectivo análisis.
12	Evaluar el desempeño y cumplimiento de los objetivos de los asesores
13	Asistir a reuniones programadas por Dirección
14	Verificar correos enviados por usuarios para brindarle solución a novedades
15	Asistir a capacitaciones realizadas por la organización.
16	Implementar estrategias comerciales que permitan captar usuarios nuevos, mejorar el recaudo, potencializar la base de datos, dinamizar el tiempo de respuesta de pago de los usuarios y generar impacto ante los usuarios
17	Exponer las diferentes estrategias a la dirección ejecutiva, plasmando nuevas tendencias de recaudo, innovación, técnicas para mejorar el recaudo y los modelos actuales
18	Participar en las mesas de trabajo concernientes a la evaluación de tarifas, cambio de modelos de recaudo, metodología y procesos masivos para maximizar el mismo.

RIESGOS A LOS QUE ESTÁ SOMETIDO EL CARGO

RIESGO	NIVEL	RIESGO	NIVEL
Mecanico		Físicos	
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		

EXÁMENES OCUPACIONALES DE INGRESO

USO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Ninguna.		
	Nivel	Responsabilidades
	Todos los cargos	Es obligación 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.
		Rendición de Cuentas
		Mediante la firma del comunicado manuales, instructivos, políticas y acuerdos. Verificar que el colaborador tenga conocimiento del SGSST.