



FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO
MACROPROCESO GESTIÓN HUMANA
PROCESO VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN

CÓDIGO:
F190-GH

VERSIÓN:
V1.0-2020

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel del Cargo:	Supervisión
Nombre del Cargo:	Supervisor de Call Center
Dirección:	Dirección Atención al Usuario
Frente de Trabajo:	Call Center
Cargo al que reporta:	Coordinador de PQRD y Call Center

ROL DEL CARGO

Estratégico		Misional	x	Apoyo	
-------------	--	----------	---	-------	--

FORMACIÓN ACADÉMICA

Describe el mínimo requerido para el desempeño de este cargo

Nivel de Educación	Campo de Estudio
Título de formación Profesional	Administración de empresas, Administración en Salud y afines, Ingeniería Industrial, Enfermería, Psicología, Trabajo Social y afines, Economía y afines.

EXPERIENCIA LABORAL

Describe el mínimo de experiencia requerida para el desempeño de este cargo, especificando si la misma puede ser general o relacionada con responsabilidades específicas del cargo

Experiencia Laboral	Descripción
18 meses de experiencia	En: Direccionamiento, seguimiento y control de personal en áreas de atención al usuario y/o administrativas específicamente en call center, preferiblemente en el sector salud. Experiencia en Diseño y manejo de malla de turnos y seguimiento de productividad.

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefania Zambrano Camacho Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / Prof. G.A Agosto de 2020	Sandra Liliana Rojas Socha Directora de Talento Humano Agosto de 2020



FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO
MACROPROCESO GESTIÓN HUMANA
PROCESO VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN

CÓDIGO:
F190-GH

VERSIÓN:
V1.0-2020

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

COMPETENCIAS	Liderazgo, Comunicación Asertiva, Orientación a Resultados, Orientación al Usuario y al Ciudadano, Trabajo en Equipo, Gestión de Procedimientos, Planeación
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Herramientas Ofimáticas, elaboración y dimensionamiento de malla de turnos en call center y plataformas de call center, preferiblemente en sector salud.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL

Liderar, supervisar, controlar e implementar las acciones necesarias para el funcionamiento óptimo del call center y garantizar el cumplimiento de la estrategia definida por la compañía y la satisfacción de los usuarios

TOMA DE DECISIONES

SIN CONSULTA	
COMPARTIDAS	Asignar y modificar turnos de trabajo Todas las que se requieran para el cumplimiento de las metas y objetivos
NO TOMA DECISIONES	

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

**PRINCIPALES RESPONSABILIDADES
QUÉ, CÓMO Y PARA QUÉ LO HACE**

1. Planear los recursos (físicos, humanos, tecnológicos) y las actividades relacionadas con el funcionamiento del call center; acorde con la normatividad, la estrategia, los procedimientos y lineamientos definidos por la Compañía para garantizar la correcta operatividad del call center y el cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. Implementar y ejecutar acciones relacionadas con el funcionamiento del call center acorde con la normatividad, la estrategia, los procedimientos y lineamientos definidos por la Compañía para garantizar la correcta operatividad del call center.
3. Supervisar las actividades relacionadas con el funcionamiento del call center, acorde con la normatividad, la estrategia, los procedimientos y lineamientos definidos por la Compañía dentro de los tiempos establecidos a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos y altos niveles de satisfacción de los afiliados de Capital Salud EPS-S.
4. Garantizar el cumplimiento de las políticas definidas para la gestión del call center acorde a la estrategia, los procedimientos y lineamientos definidos por la Compañía con el fin de lograr los

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefania Zambrano Camacho Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / Prof. G.A Agosto de 2020	Sandra Liliana Rojas Socha Directora de Talento Humano Agosto de 2020



FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO
 MACROPROCESO GESTIÓN HUMANA
 PROCESO VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN

CÓDIGO:
F190-GH

VERSIÓN:
V1.0-2020

objetivos establecidos en el trámite de las atenciones, interacciones y necesidades de los usuarios, asegurando la calidad y correcto uso de los recursos asignados para este proceso.

5. Evaluar, controlar y medir el desempeño individual y del equipo de trabajo, aplicando los procedimientos definidos con el objetivo de identificar necesidades de entrenamiento, capacitación, actualización y oportunidades de mejora de los Técnicos de Call Center
6. Gestionar los insumos técnicos requeridos aplicando los procedimientos definidos para garantizar la resolutivez de las llamadas en primer nivel de atención.
7. Liderar a los Técnicos de Call Center dando asesoramiento y motivación al equipo de trabajo, resolviendo dudas e inquietudes sobre la operación con el fin de que se realicen las actividades de manera eficiente.
8. Ejecutar los indicadores del área con el objetivo de dar cumplimiento a la efectividad, productividad y calidad de la gestión del call center que permitan ver el comportamiento y la tendencia de los mismos asegurando los niveles de satisfacción de los afiliados a CAPITAL SALUD.
9. Reportar cifras, indicadores, datos y tendencias según los procedimientos establecidos para tal fin, con el objetivo de definir planes de acción que conlleven al logro de los objetivos y metas propuestas.
10. Consolidar la información de los resultados de la operación y generar informes reportando la gestión del Call Center con el objetivo de identificar acciones de mejora y facilitar la toma de decisiones de la compañía.
11. Administrar la gestión documental de la dependencia, acorde con los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
12. Las demás que sean asignadas por el su jefe inmediato, acordes con el nivel y denominación del cargo.

PROCESO DE ENTRENAMIENTO

TEMA	SUB -TEMA	SOPORTE (Herramientas)	DURACIÓN (Tiempo que requiere el entrenamiento)
Plan estratégico institucional	Promesa de servicio protocolo y etiqueta, carta de reglamento interno de trabajo, seguridad informática. Asociación de usuarios	Socialización	1 día
Aseguramiento	Aseguramiento subsidiado y contributivo, movilidad entre regímenes, portabilidad, prestaciones económicas, ley de víctimas de conflicto armado, decreto 064	Evaluación y practica	2 días
Sistema Sigsc	Radicación de contactos, medición de la gestión de la información a las diferentes áreas de la entidad que hacen parte directa del	Evaluación y practica	6 horas

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefania Zambrano Camacho Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / Prof. G.A Agosto de 2020	Sandra Liliana Rojas Socha Directora de Talento Humano Agosto de 2020



FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO
 MACROPROCESO GESTIÓN HUMANA
 PROCESO VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN

CÓDIGO:
F190-GH

VERSIÓN:
V1.0-2020

	proceso de atención al usuario.		
Red de prestación de servicios	Ips contratadas con capital salud, contratos PGPAF de las SISS modalidad de contratos y programas de atención de acuerdo con diagnósticos específicos y novedades de la contratación de acuerdo con el modelo de atención establecido. Programa de atención de cáncer de acuerdo con la modalidad PGP para régimen subsidiado y evento para contributivo. Tablas de negociación de cada uno de los prestadores	Evaluación y practica con casos en tiempo real	2 días
Coberturas Plan de Beneficios en Salud	Reconocimiento y aplicabilidad de las coberturas del plan de beneficios en salud de acuerdo con la norma vigente, verificación y reconocimiento de los anexos I-II y III de la norma, también incluye los servicios de pyd.	Practica en tiempo real y evaluación	1 día
Modelo y aseguramiento	Manejo de los aplicativos del sistema medicar habilitados para los técnicos integrales de atención al usuario en línea de frente, sires, actualizaciones de datos.	Practica con usuarios en tiempo real guiada por el formador utilizando las herramientas de consulta. Evaluación	1 día y medio
Mipres- jurídica - digittal	Norma de la prescripción mipres, reconocimiento del formato y sus características. En jurídica se indica como revisar los fallos y su cobertura para los usuarios de la eps-s y manejo de la herramienta de turnos digital	Practica en tiempo real y evaluación	1 día

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefania Zambrano Camacho Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / Prof. G.A Agosto de 2020	Sandra Liliana Rojas Socha Directora de Talento Humano Agosto de 2020



FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO
 MACROPROCESO GESTIÓN HUMANA
 PROCESO VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN

CÓDIGO:
F190-GH

VERSIÓN:
V1.0-2020

Certificado de discapacidad, reembolsos y humanización.	Marcación de la discapacidad en el sistema de información del régimen subsidiado SIRES, y direccionamiento del usuario cuando requiere procesos de medicina laboral. Proceso de radicación de reembolsos y actividad de humanización del servicio enfocada al trato de los usuarios en los PAU.	Practica y taller	1 día
Presentación con los jefes de las áreas diferentes áreas	Conocimientos de las áreas		30 minutos con los jefes agendados.
Modelo gestión de talento humano	Convención y pacto colectivo, reporte de novedades de personal, modelo de gestión de personas.	Documentos respectivos	2 horas con equipo de TH

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefania Zambrano Camacho Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / Prof. G.A Agosto de 2020	Sandra Liliana Rojas Socha Directora de Talento Humano Agosto de 2020