

	GESTIÓN TALENTO HUMANO	GTH - PC - 20 VERSIÓN 7
	PERFIL DE COMPETENCIAS Y FUNCIONES	PAGINA 1 DE 2

DATOS DEL CARGO			DATOS DEL AREA	
DENOMINACION DEL CARGO	CODIGO DEL PERFIL DEL CARGO		DENOMINACION DEL AREA	CARGO AL QUE REPORTA
Facilitador de Servicio al Cliente	FSC OP 20		Gestión Servicio al Cliente	N.A.
				Gerente General

COMPETENCIAS TECNICAS				
REQUISITOS EN:	EDUCACION	FORMACION	REQUISITO MINIMO DE EXPERIENCIA	
	<ul style="list-style-type: none"> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input checked="" type="checkbox"/> Universitario o técnico <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> 	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de quejas y reclamos Medición de la satisfacción Novedades clientes Sistemas 		No se requiere <input type="checkbox"/> 2 años <input type="checkbox"/> Menos de 1 año <input checked="" type="checkbox"/> 1 año <input type="checkbox"/> 3 años o más <input type="checkbox"/>

OBJETIVO BASICO DEL CARGO
Garantizar una prestación de servicios cálidos, oportunos y eficaces, de acuerdo a los protocolos establecidos por la Empresa para atención al cliente, igualmente velar por su satisfacción.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES BASICAS
<ul style="list-style-type: none"> * Cumplir con los cuidados en salud ocupacional que estén bajo su responsabilidad. * Contar con una permanente actitud de servicio, responsabilidad y compromiso en sus funciones. * Brindar atención oportuna, cálida y eficaz hacia los clientes (personal y telefónicamente) * Cumplir con los protocolos del área y de la Organización. * Diseñar y desarrollar en conjunto con otras áreas, estrategias enfocadas hacia la satisfacción del cliente. * Analizar la información proveniente del usuario y otras fuentes, con criterio cualitativo y cuantitativo, que alimentan el proceso de toma de decisiones en otras áreas. * Garantizar el cumplimiento del proceso. * Consolidar y presentar los informes a los entes de control. * Establecer y monitorear las actividades y parámetros para la atención de la retroalimentación de los clientes. * Coordinar capacitaciones en servicio al cliente con los funcionarios de la Empresa. * Elaborar y presentar indicadores de gestión de calidad. * Verificar el correcto diligenciamiento de los registros del proceso. * Asistir a reuniones con los clientes para revisión en la calidad de la prestación del servicio. * Atender las quejas de los clientes cuando presenten inconformidad en los servicios. * realizar un adecuado (no tachones, ni en lápiz) diligenciamiento de los registros del proceso. * Generar acciones de mejoramiento para el proceso * recepcionar, tramitar y dar respuesta a las retroalimentaciones del cliente y usuario. * consolidar la información recopilada en los buzones de sugerencias. * Tabular la información de las encuestas satisfacción y generar informes pertinentes. * Asistir a las reuniones con los clientes para revisión en la calidad de la prestación del servicio. * Realizar comités de calidad en donde se muestran el estado del servicio de la Organización con base en quejas presentadas. * Cumplir con todas las normas, políticas, reglamento interno, manual de calidad y el SG-SST de DUANA y CIA Ltda. * Las demás que le sean asignadas por el jefe inmediato y que correspondan al objetivo del cargo. * Informar oportunamente de los peligros y riesgos en su área de trabajo * Reportar los accidentes de trabajo, e incidentes * Participar de las actividades de capacitación, promoción y prevención, definidos en el plan de capacitación. * Participar y contribuir del cumplimiento de los objetivos del SG-SST. * Generar autocuidado promoviendo hábitos saludables y seguros. * 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 SG-SST de la empresa y asistir periódicamente a los programas de promoción y prevención adelantados por las Administradoras de Riesgos Laborales. (Modificado ley 1562 de 2012 Art. 27). * Participar en la prevención de los riesgos Laborales a través de los comités paritarios de salud ocupacional, o como vigías ocupacionales

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES									
Competencia Comportamental									
	INNOVACION	<div style="background-color: orange; width: 100%; height: 10px;"></div> 60							
	SERVICIO AL CLIENTE	<div style="background-color: orange; width: 100%; height: 10px;"></div> 60							
	TRABAJO EN EQUIPO	<div style="background-color: orange; width: 50%; height: 10px;"></div> 50							
	ASERTIVIDAD	<div style="background-color: orange; width: 55%; height: 10px;"></div> 55							
	ORIENTACION AL RESULTADO	<div style="background-color: orange; width: 50%; height: 10px;"></div> 50							
	ADAPTACION A LA NORMA	<div style="background-color: orange; width: 60%; height: 10px;"></div> 60							
	TOLERANCIA A LA PRESION	<div style="background-color: orange; width: 55%; height: 10px;"></div> 55							
Riesgos laborales	Factores internos y externos a los que estan expuestos los trabajadores en el desarrollo de sus actividades		Biomecanico: Cuando se realizan tareas que ameritan un mayo esfuerzo, por parte del trabajador, del que el músculo está dispuesto a ejercer Fisico: Factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos Locativo: Condiciones de las instalaciones o áreas de trabajo, que bajo circunstancias no adecuadas pueden ocasionar accidentes de trabajo o pérdidas para la empresa Quimico: Exposicion no controlada a agentes quimicos Publico: Comprende todos aquellos factores de riesgo derivados de situaciones de agresion donde se pueda ver afectada la vida y la integridad física de las personas. Psicosocial: Se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo Mecanico: Conjunto de factores físicos que pueden dar lugar a una lesión por la acción mecánica de elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar o materiales proyectados Biologico: Aquel que surge de la exposición laboral a micro y macroorganismos que puedan causar daños al trabajador. Estos en general pueden ser transmitidos a través del aire, de la sangre y de los fluidos corporales						
Riesgos Laborales/Seguridad Industrial	Ruido	<input type="checkbox"/>	Material particulado	<input type="checkbox"/>	Temperatura Extrema	<input type="checkbox"/>	Bacterias, Virus, Hongos	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Gases y vapores Químicos	<input type="checkbox"/>	Manejo de Maquinas	<input type="checkbox"/>	Manejo de Herramientas	<input type="checkbox"/>	Estrés	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Posturas	<input checked="" type="checkbox"/>	Movimientos repetitivos	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de cargas	<input type="checkbox"/>	Vibración	<input type="checkbox"/>	
	Shock Eléctrico	<input type="checkbox"/>	Incendio y explosión	<input type="checkbox"/>	Accidentes de Tránsito	<input type="checkbox"/>	Riesgo Público (atracos, hurtos, atentados, asonadas)	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Iluminación	<input type="checkbox"/>	Trabajo en alturas	<input type="checkbox"/>					
	Inhalación material particulado	<input type="checkbox"/>	Intoxicación	<input type="checkbox"/>	Inhalación de pesticidas, herbicidas, fertilizantes	<input type="checkbox"/>			
	Protección Respiratoria	<input type="checkbox"/>	Guantes	<input type="checkbox"/>	Cofia	<input type="checkbox"/>	Botas de seguridad	<input type="checkbox"/>	
	Caretas	<input type="checkbox"/>	Casco	<input type="checkbox"/>	Monogafas de Seguridad	<input type="checkbox"/>	Amés	<input type="checkbox"/>	
	Cinturon de seguridad	<input type="checkbox"/>	No aplica	<input type="checkbox"/>	Proteccion auditiva	<input type="checkbox"/>			
INTERACCION CON CLIENTES		INTERNO		<input checked="" type="checkbox"/>	EXTERNO		<input checked="" type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES									
Aprobado: Jefe Gestión Talento Humano El día: 05/01/2018									