


	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53				
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Versión: 06				
				Fecha Emisión: 01/09/2022				
			Página: 1 de 4					
NOMBRE DEL CARGO:	ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO		NÚMERO DE PUESTOS <div>1</div>			
CARACTERÍSTICAS GENERALES								
ÁREA DE EXPERIENCIA	SERVICIO AL CLIENTE	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES		24				
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES								
SECTOR INDUSTRIA	CONSUMO MASIVO, MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA		RELACIONADA				
REQUISITOS INDISPENSABLES								
Técnico, tecnólogo o estudiante 2° semestre en adelante en carreras administrativas o afines, con dos (2) años de experiencia en el área de servicio al cliente, gestión de la información y su respectivo análisis, generación y control de estadísticas y KPI's, y gestión documental.								
FORMACIÓN REQUERIDA								
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO		Técnico/Tecnólogo				
TÍTULO OBTENIDO	Técnico, tecnólogo o estudiante 2° semestre en adelante en carreras administrativas o afines			DISCIPLINA	Otras			
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE				Nivel Requerido %			
	Paquete office (Excel, Outlook, Power Point, Word)				90			
	Redacción y ortografía				90			
	Gestión documental				90			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)				Nivel Requerido %			
	Sistemas de información				70			
HABILIDADES	HABILIDADES				Nivel Requerido %			
	Comunicación asertiva				100			
	Orientación al servicio				100			
	Habilidades comunicativas				100			
	Solución de problemas				100			
	Seguimiento y control				100			
	Trabajo bajo presión				100			
	Capacidad de negociación				100			
	Recurisividad				100			
	Organización				100			
	Empatía				100			
COMPETENCIAS TRANSVERSALES				Nivel competencia	Nivel Requerido			
				1	2	3	4	Valor porcentual
INNOVACIÓN					X			50
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN					X			50
ORIENTACIÓN AL SERVICIO					X			50
ORIENTACIÓN AL LOGRO					X			50
AMBIENTAL					X			50
PROPÓSITO DEL CARGO								
¿Qué Hace?	Ofrecer soluciones oportunas a los requerimientos de los clientes.							
¿Cómo lo hace?	Dando soporte y realizando seguimiento a las necesidades de los clientes a través del control de los aspectos contractuales como ANS, atención de PQR'S y comportamiento operacional.							
¿Para qué lo hace?	Para aumentar su satisfacción y fidelidad con nuestra compañía.							

		GESTIÓN HUMANA										Código: GH-ADM-FO-53				
		DESCRIPCIÓN DE CARGO										Versión: 06				
												Fecha Emisión: 01/09/2022				Página: 2 de 4
FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS	PERIODICIDAD										TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
1	Atención y resolución de las garantías, con resultado del proceso de remanufactura de los clientes	Garantizar la publicación del informe de garantías en el WTS dentro de los tiempos acordados.		D								E				
		Asegurar el cumplimiento de los planes de acción de las garantías que presenten mayor incidencia.		D								E				
		Asegurar el trámite oportuno de las PQR's por garantía desde el momento de su recepción, y de acuerdo a los tiempos estipulados contractualmente con los clientes.		D								E				
2	Atención y resolución de las PQR'S asociadas a quema de televisores interpuestas por los clientes de nuestro aliado Tigo	Dar acompañamiento a las regionales de TIGO, retroalimentando el proceso y divulgando cualquier cambio que pueda surgir.		D								E				
		Garantizar la publicación del informe de quema de televisores en el WTS dentro de los tiempos acordados.		D								E				
		Validar y realizar seguimiento al inventario de los equipos reportados como quema, asegurando el correcto trámite en los sistemas (SAP, WMS, WTS).		D								E				
		Asegurar el trámite oportuno de las PQR's por quema de televisores desde el momento de su recepción y de acuerdo, a los tiempos estipulados contractualmente con TIGO.		D								E				
3	Gestionar todas las PQR'S del contact center del cliente Tigo	Informar oportunamente a TIGO sobre el resultado de los clientes contactados, mediante correo electrónico.		D								E				
		Contactar telefónicamente a cada uno de los clientes reportados como PQR, dándole el manejo respectivo.		D								E				
		Asegurar el trámite oportuno de las PQR's relacionadas con el proceso de recolección para el cliente TIGO desde el momento de su recepción, y de acuerdo a los tiempos estipulados contractualmente.		D									A		C	
4	Ofrecer soporte operacional de los casos de telefonía móvil, relacionados con servicio técnico claro	Gestionar las PQR's asociadas a novedades en el ingreso y diagnóstico de los equipos móviles que ingresan a nuestro CST.		D									A		C	
		Dar seguimiento y trámite a los casos de devolución de dinero y cambios de equipos autorizados y relacionados con nuestro CST.		D								E	A		C	
		Dar respuesta oportuna a Claro o al fabricante que así lo requiera, de la información relacionada con las ODS tramitadas en nuestro CST Woden.		D								E			C	
5	Dar trámite a todas las demandas o certificaciones requeridas por los fabricantes o por claro, relacionadas con servicio técnico de claro	Hacer seguimiento interno para todos los casos, asegurando que las evidencias estén completas y sean las correctas.		D									A			
		Consolidar todas las evidencias (ODS, registros fotográficos, hojas de vida de técnicos) que sustenten las demandas hacia Claro o hacia el fabricante.		D								E	A			

		Dar respuesta oportuna a Claro o al fabricante que así lo requiera, de la información relacionada con las ODS tramitadas en nuestro CST.	D														C	
6	Dar trámite a todas las demandas y sentencias emitidas por la sic o por cualquier ente de control	<p>Dar respuesta oportuna a las sentencias emitidas por la SIC, asegurando la solución exigida al usuario, cumpliendo con los tiempos estipulados (devolución de dinero y cambios de equipos - 48 horas, otras acciones de acuerdo al tiempo que se indique.</p> <p>Dar respuesta oportuna a las demandas, en el tiempo exigido por la SIC, asegurando el debido proceso ante el cliente.</p> <p>Realizar la consulta en la página de la SIC sobre el estado de demandas o sentencias hacia Woden</p>	D									E	A					
7	Dar trámite a todas las PQR'S recibidas a través del correo atencionalcliente@woden.com.co	Atender las PQR'S recibidas y dar respuesta dentro del término legal vigente. las respuestas deben ser de fondo y deben contar con todos los medios probatorios que la sustenten	D									E	A					C
8	Gestionar la satisfacción de los clientes	<p>Establecer contacto con los clientes de Woden Pro para realizar encuesta de satisfacción y solucionar posibles novedades reportadas por el cliente</p> <p>Realizar el análisis de los informes de satisfacción de los clientes, identificando causa-raíz y planes de acción</p>	D									E	A					
9	Garantizar el flujo del proceso de PQR'S	<p>Tramitar el cierre en todas las plataformas, una vez se dé respuesta formal al cliente.</p> <p>Asegurar la creación de ODS en WTS, relacionando cada PQR en la WDCCS, y asignar ticket en la plataforma, creando la carpeta con el historial de cada ticket.</p>	D									E						C
10	Presentar los informes requeridos, con estructura y criterios de análisis propios de su nivel de responsabilidad	Diseñar los informes estadísticos correspondientes a cada gestión de PQR'S con el análisis de incidencia, volumen, responsables y planes de acción.				M							A					

		GESTIÓN HUMANA										Código: GH-ADM-FO-53					
												Versión: 06					
		DESCRIPCIÓN DE CARGO										Fecha Emisión: 01/09/2022					
Página: 3 de 4																	
RESPONSABILIDADES GENERALES			TAREAS	PERIODICIDAD								TIPO					
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
G e s t i ó n A m b i e n t a l	Cumplimiento de Políticas	Conocer y aplicar la política ambiental y los procedimientos del SGA.		D								E					
		Cumplir con los requisitos legales ambientales aplicables a sus actividades.		D									E				
	Participación Activa	Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGA.		D									E				
		Participar en simulacros de emergencias y otras iniciativas ambientales.		D									E				
	Gestión de Residuos	Realizar la separación correcta de los residuos en los puntos ecológicos.		D									E				
		Minimizar la generación de residuos y promover su reciclaje.		D									E				
	Identificación de Impactos	Conocer los aspectos e impactos ambientales de sus actividades.		D									E				
		Reportar emergencias o contingencias ambientales detectadas.		D									E				
	Conservación y Mejora	Velar por la conservación de los recursos naturales.		D									E				
		Proponer acciones de mejora relacionadas con su área de trabajo.		D									E				
	Responsabilidades de Seguridad en el Trabajo	Procurar el cuidado integral de su salud		D									E				
		Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud		D										E			
		Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa		D										E			
		Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo		D										E			
		Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST		D										E			
		Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.		D										E			
S G S	Cumplimiento de Políticas	Conocer y aplicar la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad		D									E				
		Cumplir con los requisitos legales aplicables a sus actividades.		D										E			
	Participación Activa	Asistir a capacitaciones, inducciones y actividades relacionadas con el SGC.		D										E			
	Conservación y Mejora	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.		D										E			

	GESTIÓN HUMANA	Código: GH-ADM-FO-53																																																														
	DESCRIPCIÓN DE CARGO	Versión: 06																																																														
		Fecha Emisión: 01/09/2022																																																														
Página: 4 de 4																																																																
RESPONSABILIDADES DEL CARGO																																																																
Asegurar el flujo del proceso de PQR'S	Atención oportuna a todas las PQR'S, garantizando que se cumplan con los tiempos estipulados																																																															
Confidencialidad de la información	Visibilidad a la compañía de los ANS con los clientes																																																															
Realizar seguimiento diario en WDCS validando pendientes y escalándolos de manera oportuna																																																																
DECISIONES																																																																
A. POR SÍ MISMO																																																																
Atender los requerimientos con base en la regulación actual																																																																
Dar respuesta a los clientes basada en los procesos internos y contando con las áreas para dar las soluciones correctas																																																																
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO																																																																
Aprobar comunicaciones que van dirigidas a los supervisores de contrato de los clientes o que tienen un nivel de escalación alto																																																																
Aprobar todas las respuestas dirigidas a los entes de control (demandas o sentencias)																																																																
CONDICIONES DEL CARGO																																																																
Consultar la versión vigente del documento SI-SST-FO-14 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS																																																																
CONTACTOS																																																																
A. INTERNOS	PROPÓSITO	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="10">PERIODICIDAD</th> <th colspan="4">TIPO</th> </tr> <tr> <th>O</th><th>D</th><th>s</th><th>Q</th><th>M</th><th>T</th><th>S</th><th>A</th> <th>E</th><th>A</th><th>D</th><th>C</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td>D</td><td>C</td> </tr> <tr> <td></td><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>E</td><td>A</td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	PERIODICIDAD										TIPO				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		D									D	C		D							E	A														
PERIODICIDAD										TIPO																																																						
O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C																																																					
	D									D	C																																																					
	D							E	A																																																							
Gerente regional de servicio al cliente	Orientar y dar soporte a la gestión de los procesos del área, y dar seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades																																																															
Áreas de la compañía que estén involucradas en alguna de las PQR's que se reciban	Dar respuesta de fondo a las PQR's recibidas																																																															
B. EXTERNOS	TELÉFONO CONTACTO	PROPÓSITO																																																														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="10">PERIODICIDAD</th> <th colspan="4">TIPO</th> </tr> <tr> <th>O</th><th>D</th><th>s</th><th>Q</th><th>M</th><th>T</th><th>S</th><th>A</th> <th>E</th><th>A</th><th>D</th><th>C</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>E</td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>E</td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td></td><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td>E</td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	PERIODICIDAD										TIPO				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		D							E					D							E					D							E			
PERIODICIDAD										TIPO																																																						
O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C																																																					
	D							E																																																								
	D							E																																																								
	D							E																																																								
Cientes	0	Asegurar la satisfacción de los clientes, a través del trámite oportuno de los requerimientos que se escalen																																																														
Entes de control	0	Dar respuesta oportuna a sus requerimientos para evitar sanciones																																																														
Contratistas	0	Tramitar oportunamente los requerimientos que estén avalados por nuestro cliente																																																														
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS																																																																
NOMBRE DEL COMITÉ		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="10">PERIODICIDAD</th> <th colspan="4">TIPO</th> </tr> <tr> <th>O</th><th>D</th><th>s</th><th>Q</th><th>M</th><th>T</th><th>S</th><th>A</th> <th>E</th><th>T</th><th>O</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	PERIODICIDAD										TIPO				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	T	O																																					
PERIODICIDAD										TIPO																																																						
O	D	s	Q	M	T	S	A	E	T	O																																																						
N/A																																																																
CONVENCIONES: PERIODICIDAD: O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - S = Semestral - A = Anual TIPO: E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control TIPO: E= Estratégico T: Táctico O: Operativo																																																																
ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO																																																																
NOMBRE:		No. DOCUMENTO:																																																														
FECHA:		FIRMA:																																																														