

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53	
				Versión: 06	
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4	
NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE REGIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO	NÚMERO DE PUESTOS 1	
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>					
ÁREA DE EXPERIENCIA	SERVICIO AL CLIENTE / PROCESOS Y OPERACIONES	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES		36 MESES	
<b>CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>					
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA	PROFESIONAL RELACIONADA		
<b>REQUISITOS INDISPENSABLES</b>					
Profesional en Ingeniería Industrial o carreras administrativas preferiblemente con conocimientos y/o formación en gerencia de proyectos con experiencia profesional de 3 años en labores relacionadas con el cargo y en cargos de liderazgo o coordinación de equipos.					
<b>FORMACIÓN REQUERIDA</b>					
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Universitario		
TÍTULO OBTENIDO	Profesional en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas y afines		DISCIPLINA	Administración, Ingeniería y afines	
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %	
	Administración de costos			100	
	Administración de capacidades			100	
	Normas ISO (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018)			100	
	Planea la gestión de su equipo en la atención de PQRS			100	
	Diseñar los presupuestos específicos del área			100	
	Procesos del área de servicio al cliente, manejo de indicadores y KPI's			100	
	Tableros de control			100	
	Comunicación verbal y escrita con clientes internos y externos			100	
	Escucha activa, empatía y comprensión			100	
	Paciencia y capacidad de manejar situaciones difíciles internas y externas			100	
	Adaptabilidad y flexibilidad - ser ejemplo para generar una cultura del servicio al interior de la compañía			100	
HABILIDADES	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %	
	Conocimiento legal para resolución de PQR's			100	
	HABILIDADES			Nivel Requerido %	
	Excelentes relaciones interpersonales			100	
	Comunicación asertiva			100	
	Capacidad de análisis y síntesis			100	
	Orientación al servicio			100	
	Resolución de problemas			100	
	Organización			100	
	Trabajo bajo presión			100	
	Control y seguimiento			100	
	Escucha activa			100	
COMPETENCIAS TRANSVERSALES	Nivel competencia			Nivel Requerido	
	1	2	3	4	Valor porcentual
	INNOVACIÓN			X	70
	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X	70
	ORIENTACIÓN AL SERVICIO			X	70
	ORIENTACIÓN AL LOGRO			X	70
AMBIENTAL			X	70	
<b>PROPÓSITO DEL CARGO</b>					
¿Qué Hace?	Alinear e integrar las operaciones a través del seguimiento a la gestión de la información y de la cadena de suministros para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía.				
¿Cómo lo hace?	Dirigiendo y evaluando el cumplimiento de las diferentes metas u objetivos mediante indicadores de gestión y suministrando información oportuna y veraz que permita la toma de decisiones.				
¿Para qué lo hace?	Cumplir con los objetivos estratégicos (planeación estratégica) y ANS con los clientes, identificando oportunidades de mejora en los diferentes procesos.				

	GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO								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	Consolidar y realizar seguimiento a los ANS propios de la operación		Trabajar junto con las áreas en las oportunidades de mejora de los ANS que no tienen cumplimiento.					s			E	
			Apoyar el seguimiento operacional de los clientes para garantizar el cumplimiento de los acuerdos.					s			E	
2	Analizar, consolidar, proyectar y dar cierre asegurado de las pqr's de los clientes externos		Consolidar los informes de PQR's, analizando las incidencias y tomando las acciones correspondientes.				D					C
			Asegurar que la forma de gestión de las PQR's sea la adecuada, dándole solución de fondo a los clientes externos.				D					C
			Garantizar el cierre asegurado de todas las PQR's de la compañía				D					C
3	Garantizar la organización documental de los contratos con clientes		Garantizar que la información de los contratos con clientes se encuentre actualizada.				D					C
			Asegurar que todas las áreas involucradas, estén informadas de su responsabilidad frente al contrato con cada cliente.				D					C
			Custodiar los contratos de todos los clientes de la compañía				D					C
4	Medir la satisfacción de los clientes a través de la metodología NPS		Trabajar en planes de acción de acuerdo con los resultados de la encuesta.					s			A	
			Diseñar y presentar informe de resultados de la encuesta.					s			A	
			Diseñar la encuesta para clientes B2C y B2B.					s			A	
			Consolidar los clientes a los cuales se les aplicará la encuesta: B2B, B2C, Clientes Claro móvil.					s			A	
5	Sensibilizar en servicio a todas las áreas de la compañía		Capacitar a todas las áreas de la compañía en servicio al cliente.						M			C
			Estandarizar la comunicación de la compañía en todos los puntos de contacto						M			C
6	Planear y ejecutar las estrategias de servicio para los clientes, con base en las dos unidades de negocio de la compañía: B2C – B2B		Acompañar de forma permanente al cliente B2B, garantizando la comunicación efectiva y la solución a sus requerimientos.						M		A	
			Establecer journey para el cliente B2C						M		A	
7	Generar planes de mejora en conjunto con los clientes y sus aliados para cumplir con los procesos de la compañía		Planear y ejecutar la estrategia de Customer Centricity para generar la transformación de la compañía a una centrada en el cliente y con ello, aumentar el valor por medio de la administración inteligente de su base de clientes actuales.						M		E	
			Desarrollar un alto relacionamiento, manejo y atención a los clientes del segmento B2B de la compañía.						M		E	
			Hacer foco en las necesidades del cliente para trabajar de forma interna en la solución de los mismos.						M		E	
			Acompañar de forma permanente las estrategias de nuestros clientes que impacten los procesos que tenemos.						M		E	

	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
Gestión Ambiental	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			
SGS	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		

	<b>GESTIÓN HUMANA</b>		Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06										
	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>		Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 4 de 4										
	<b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>												
<p>Acompañar los planes de acción hacia nuestros clientes, garantizando el cumplimiento</p> <p>Administrar información sensible de clientes como contratos y acuerdos</p> <p>Brindar a la compañía de penalidades tanto de clientes como de entes de control</p> <p>Consolidar y entregar a las áreas de operaciones los ANS contractuales con los clientes</p> <p>Cumplir con el nivel de satisfacción de los clientes actuales</p> <p>Garantizar la consolidación y validación de la información para informes de gestión a clientes (mensuales, trimestrales, semestrales y anuales)</p> <p>Ser el canal de comunicación entre los clientes y la compañía</p> <p>Garantizar la satisfacción del cliente b2b y b2c a través de las estrategias del área</p>													
<b>DECISIONES</b>													
<b>A. POR SÍ MISMO</b>													
<p>Aprobar las PQR'S que se gestionan en la compañía</p> <p>Aprobar solicitudes del personal que maneja</p> <p>Aprobar solicitudes del personal que maneja</p>													
<b>B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO</b>													
<p>Aumento de planta</p>													
<b>CONDICIONES DEL CARGO</b>													
Consultar la versión vigente del documento SI-SST-FO-14 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS													
<b>CONTACTOS</b>													
<b>A. INTERNOS</b>		<b>PROPÓSITO</b>		<b>PERIODICIDAD</b>							<b>TIPO</b>		
				O	D	s	Q	M	T	S			
Directora ejecutiva corporativa		Seguimiento al área y gestión de los acuerdos con los clientes				S							C
<b>B. EXTERNOS</b>		<b>TELÉFONO CONTACTO</b>		<b>PERIODICIDAD</b>							<b>TIPO</b>		
				O	D	s	Q	M	T	S			
Clientes		0		Ser el canal de comunicación entre los clientes y la compañía			D						E
Entes de control		0		Estar al tanto de las demandas de clientes o las nuevas reglamentaciones que afecten a la compañía				S					E
<b>PARTICIPACIÓN EN COMITÉS</b>													
<b>NOMBRE DEL COMITÉ</b>				<b>PERIODICIDAD</b>							<b>TIPO</b>		
				O	D	s	Q	M	T	S			
N/A													
<b>CONVENCIONES:</b> 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													
<b>ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO</b>													
NOMBRE:				No. DOCUMENTO:									
FECHA:				FIRMA:									