


	<b>GESTIÓN HUMANA</b>			Código: GH-ADM-FO-53				
	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>			Versión: 06				
				Fecha Emisión: 01/09/2022				
Página: 1 de 4								
NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE Y PQRs	UNIDAD ORGANIZACIONAL	SERVICIO AL CLIENTE	NÚMERO DE PUESTOS	1			
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>								
ÁREA DE EXPERIENCIA	SERVICIO AL CLIENTE Y PQR's	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	36 MESES					
<b>CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>								
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGIA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA	PROFESIONAL RELACIONADA					
<b>REQUISITOS INDISPENSABLES</b>								
Profesional en Ingeniería Industrial o carreras administrativas preferiblemente con conocimientos en servicio al cliente y manejo de PQRs experiencia profesional de 3 años en labores relacionadas con el cargo y en cargos de 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	<b>CONOCIMIENTO INDISPENSABLE</b>				<b>Nivel Requerido %</b>			
	Normativa de protección al consumidor				100			
	Gestión de PQRs (Petición, Quejas y Reclamos)				100			
	Manejo de CRM y plataformas de atención al cliente				100			
	Procesos del área de servicio al cliente, manejo de indicadores y KPI's				100			
	Protocolos de servicio y atención omnicanal (teléfono, correo, redes, chat)				100			
	Análisis de indicadores de servicio				100			
	Tableros de control				100			
	Normas ISO (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018)				100			
	Administración de costos				100			
	Administración de capacidades				100			
	<b>CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)</b>				<b>Nivel Requerido %</b>			
	Conocimiento legal para resolución de PQR's				100			
	Procesos logísticos y de postventa (devoluciones, garantías, trazabilidad).				100			
	Procesos de remanufactura y control de calidad.				70			
	Conocimiento en sistemas de gestión de calidad (ISO 9001 u otros).				70			
HABILIDADES	<b>HABILIDADES</b>				<b>Nivel Requerido %</b>			
	Liderazgo y Trabajo en Equipo				100			
	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			
	Empatía				100			
	Resiliencia y comprensión				100			
	Adaptabilidad y flexibilidad				100			
	Tolerancia a la frustración				100			
<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b>				<b>Nivel competencia</b>				<b>Nivel Requerido</b>
				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?	Coordina el equipo de atención al cliente, gestiona PQRs, mejora procesos de servicio y asegura el cumplimiento de estándares de calidad, alineando e integrando las operaciones mediante el seguimiento a la gestión de la información y de la cadena de suministros, para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía.							
¿Cómo lo hace?	Dirige y evalúa el cumplimiento de las diferentes metas y objetivos mediante indicadores de gestión, suministrando información oportuna y veraz que facilite la toma de decisiones, a través del análisis de indicadores, la gestión de herramientas tecnológicas, el acompañamiento al equipo, la implementación de protocolos de atención y la coordinación con áreas como logística, postventa, calidad y remanufactura.							
¿Para qué lo hace?	Cumplir con los objetivos estratégicos (planeación estratégica) y los ANS con los clientes, identificando oportunidades de mejora en los diferentes procesos, para garantizar la satisfacción del cliente, reducir reprocesos, fidelizar usuarios y fortalecer la imagen de la empresa.							

	<b>GESTIÓN HUMANA</b>		<b>Código: GH-ADM-FO-53</b>											
	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>		<b>Versión: 06</b>											
			<b>Fecha Emisión: 01/09/2022</b>											
			<b>Página: 2 de 4</b>											
FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS	PERIODICIDAD								TIPO			
			O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
1	Analizar, consolidar, proyectar y dar cierre asegurado de las PQRs de los clientes externos	Liderar la gestión de PQRs, asegurando su correcta resolución y documentación.		D							E		D	C
		Consolidar los informes de PQR's, analizando las incidencias y tomando las acciones correspondientes.		D			M				E	A	D	C
		Asegurar que la forma de gestión de las PQR's sea la adecuada, dándole solución de fondo a los clientes externos.		D							E	A	D	C
		Supervisar el cumplimiento de protocolos de atención, tiempos de respuesta y calidad del servicio		D							E	A	D	C
		Proponer mejoras en procesos de atención		D							E	A	D	C
		Garantizar el cierre asegurado de todas las PQR's de la compañía en tiempo y forma.		D							E	A	D	C
2	Medir la satisfacción de los clientes a través de la metodología NPS	Diseñar la encuesta para clientes B2C y B2B.								A	E	A	D	C
		Consolidar los clientes a los cuales se les aplicará la encuesta: B2B, B2C.								A	E	A	D	C
		Lanzamiento de la encuesta y seguimiento								A	E	A	D	C
		Presentar el informe de resultados de la encuesta. Trabajar en planes de acción de acuerdo con los resultados de la encuesta.								A	E	A	D	C
3	Diseñar, implementar y hacer seguimiento a protocolos y procesos de atención al cliente.	Liderar el equipo de servicio al cliente, asegurando una atención oportuna, eficiente y de calidad.		D							E	A	D	C
4	Sensibilizar en servicio a todas las áreas de la compañía	Coordinar con las áreas la recepción, validación y seguimiento de productos devueltos o reclamados.		D							E			
		Hacer seguimiento a los casos de garantía que impliquen reparación, reemplazo o remanufactura del producto.		D							E			
		Minimizar quejas recurrentes mediante análisis y acciones preventivas.		D							E			
		Capacitar a todas las áreas de la compañía en servicio al cliente.		D			M				E			C

5	Generales	Coordinar las actividades del equipo de atención al cliente (call center, correo, redes, presencial).	D						E		C
		Supervisar el cumplimiento de protocolos de atención, tiempos de respuesta y calidad del servicio.	D						E		C
		Consolidar y analizar indicadores de gestión y satisfacción del cliente.	D						E		C
		Liderar la gestión de PQRs, asegurando su correcta resolución y documentación.	D						E		C
		Establecer y mantener canales de comunicación con las áreas de logística, ventas, calidad y producción, etc.	D						E		C
		Proponer mejoras en procesos de atención	D						E		C
		Elaborar informes periódicos para la dirección sobre desempeño, causas de reclamos y acciones correctivas.	D						E		C
		Capacitar al personal y asegurar el cumplimiento de políticas internas.	D						E		C
6	Enfocadas a las diferentes áreas	Coordinar con las áreas la recepción, validación y seguimiento de productos devueltos o reclamados.	D						E		C
		Hacer seguimiento a los casos de garantía que impliquen reparación, reemplazo o remanufactura del producto.	D						E		C
		Garantizar la trazabilidad de productos en proceso y la retroalimentación efectiva al cliente.	D						E		C
		Recopilar información de fallas recurrentes o quejas técnicas para alimentar los procesos de mejora del área de calidad o producción.	D						E		C
		Fortalecer la cultura de servicio en toda la organización.	D						E		C
		Minimizar quejas recurrentes mediante análisis y acciones preventivas.	D						E		C

		GESTIÓN HUMANA										Código: GH-ADM-FO-53					
		DESCRIPCIÓN DE CARGO										Versión: 06					
												Fecha Emisión: 01/09/2022					
										Página: 2 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			
R e s p o n s a b i l i d a d e s e n e l T r a b a j o	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			

	<b>GESTIÓN HUMANA</b>		<b>Código: GH-ADM-FO-53</b>											
			<b>Versión: 06</b>											
	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>		<b>Fecha Emisión: 01/09/2022</b>											
		<b>Página: 4 de 4</b>												
<b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>														
Diseñar y acompañar los planes de acción resultantes de las encuestas de satisfacción hacia nuestros clientes, garantizando el cumplimiento														
Administrar información sensible de clientes como contratos y acuerdos														
Dar respuesta en tiempo y forma a las penalidades tanto de clientes externos como de entes de control así como las PQRs.														
Trabajar en los planes de acción de las encuestas de satisfacción, acompañar los planes de acción para mejoramiento														
<b>DECISIONES</b>														
<b>A. POR SÍ MISMO</b>														
Aprobar las PQRs que se gestionan en la compañía														
Aprobar solicitudes del personal que maneja														
<b>B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO</b>														
Aprobar la entrega de información sensible de clientes y aliados														
Aumento de planta														
<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	A	E	A	D	C
Directora ejecutiva corporativa		Seguimiento al área y gestión de los acuerdos con los clientes		D	S									C
<b>B. EXTERNOS</b>		<b>TELÉFONO CONTACTO</b>	<b>PROPÓSITO</b>		<b>PERIODICIDAD</b>		<b>TIPO</b>							
			O	D	S	Q	M	T	S	A	E	A	D	C
Entes de control		0		D							E			C
<b>PARTICIPACIÓN EN COMITÉS</b>														
<b>NOMBRE DEL COMITÉ</b>			<b>PERIODICIDAD</b>		<b>TIPO</b>									
			O	D	S	Q	M	T	S	A	E	T	O	
N/A														
<b>CONVENCIONES:</b> <b>PERIODICIDAD:</b> O = Ocasional - D = Diario - S = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - S = Semestral - A = Anual <b>TIPO:</b> E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control <b>TIPO:</b> E = Estratégico    T: Táctico    O: Operativo														
<b>ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO</b>														
<b>NOMBRE:</b>			<b>No. DOCUMENTO:</b>											
<b>FECHA:</b>			<b>FIRMA:</b>											