

	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 DE SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	UNIDAD ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO	NÚMERO DE PUESTOS 1
CARACTERÍSTICAS GENERALES				
ÁREA DE EXPERIENCIA	SERVICIO AL CLIENTE / PROCESOS Y OPERACIONES	EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	36 MESES	
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES				
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA	PROFESIONAL RELACIONADA	
REQUISITOS INDISPENSABLES				
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.				
FORMACIÓN REQUERIDA				
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 %
	Normativa de protección al consumidor			100
	Gestión de PQRs (Peticiones, 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
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
	Comunicación verbal y escrita con clientes internos y externos			100
	Organización			100
COMPETENCIAS TRANSVERSALES	INNOVACIÓN			70
	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			70
	ORIENTACIÓN AL SERVICIO			70
	ORIENTACIÓN AL LOGRO			70
	AMBIENTAL			70
PROPOSITO DEL CARGO				
¿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			
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									
		Hacer seguimiento a la factibilidad de cada penalidad, asegurando que se cumplan los tiempos de respuesta definidos contractualmente y que se adopten correctivos.	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	Planejar 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		

		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		
7	Generar planes de mejora en conjunto con los clientes y sus aliados para cumplir con los procesos de la compañía	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		
8	Control y seguimiento de penalidades	Supervisar que la notificación de penalidades recibidas a través del canal de servicio al cliente sea realizada de manera oportuna a las áreas internas correspondientes, siendo este canal el responsable de gestionar tanto las notificaciones internas como externas dentro del proceso	D			E	A	C
		Evaluar los soportes y la justificación entregada por el laboratorio afectado por la penalidad, con el fin de determinar responsabilidades y canalizarlas según lo establecido en la política de control y aceptación de penalidades, garantizando un manejo transparente y objetivo del proceso.	D			E	A	C
		Dar el visto bueno al área de Servicio al Cliente para que notifique al cliente la aceptación o rechazo de la penalidad. En caso de aceptación, autorizar al área contable para que proceda con el pago correspondiente, conforme a los lineamientos establecidos.	D			E	A	C
		Generar un informe mensual de penalidades dirigido a la Dirección País y Presidencia, detallando aquellas materializadas por incumplimiento de KPIs, ANS, así como las asociadas a multas y sanciones, diferencias de inventario y penalidades de postventa.	D			E	A	C

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

	GESTIÓN HUMANA		Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 4 de 4																			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO																					
	RESPONSABILIDADES DEL CARGO																					
<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>																						
DECISIONES																						
A. POR SÍ MISMO																						
<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. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO																						
<p>Aumento de planta</p>																						
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		PERIODICIDAD							TIPO											
				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				S							C									
B. EXTERNOS		TELÉFONO CONTACTO		PERIODICIDAD							TIPO											
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C							
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			
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS																						
NOMBRE DEL COMITÉ				PERIODICIDAD							TIPO											
				O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	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:																		