





| | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------|
|  | GESTIÓN HUMANA | | | | Código: GH-ADM-FO-53 | | | |
| | DESCRIPCIÓN DE CARGO | | | | Versión: 06 | | | |
| | | | | | Fecha Emisión: 01/09/2022 | | | |
| | | | | | Página: 1 de 4 | | | |
| NOMBRE DEL CARGO: | COORDINADOR DE SERVICIO AL CLIENTE | UNIDAD ORGANIZACIONAL | DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO | | NÚMERO DE PUESTOS | 1 | | |
| CARACTERÍSTICAS GENERALES | | | | | | | | |
| ÁREA DE EXPERIENCIA | SERVICIO AL CLIENTE | | EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES | | 36 | | | |
| CARACTERÍSTICAS ADICIONALES | | | | | | | | |
| SECTOR INDUSTRIA | CONSUMO MASIVO, MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES | | TIPO EXPERIENCIA | | RELACIONADA | | | |
| REQUISITOS INDISPENSABLES | | | | | | | | |
| Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Servicio al Cliente o afines con mínimo 3 años en cargos relacionados con servicio al cliente, incluyendo al menos 1 año coordinando equipos o procesos de atención. | | | | | | | | |
| FORMACIÓN REQUERIDA | | | | | | | | |
| TIPO DE FORMACIÓN | Formal | | NIVEL EDUCATIVO | | Universitario | | | |
| TÍTULO OBTENIDO | Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Mercadeo, Servicio al Cliente o afines | | | | DISCIPLINA | Administración de Empresas o afines | | |
| CONOCIMIENTOS | CONOCIMIENTO INDISPENSABLE | | | | | Nivel Requerido % | | |
| | Gestión de PQRs (Petición, Quejas y Reclamos) | | | | | 100 | | |
| | Manejo de CRM y plataformas de atención al cliente | | | | | 100 | | |
| | Manejo de Excel y herramientas de seguimiento y trazabilidad | | | | | 100 | | |
| | Protocolos de servicio y atención omnicanal (teléfono, correo, redes, chat) | | | | | 100 | | |
| | Normativa de protección al consumidor | | | | | 100 | | |
| | Análisis de indicadores de servicio | | | | | 100 | | |
| | CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE) | | | | | Nivel Requerido % | | |
| | Procesos logísticos y de postventa (devoluciones, garantías, trazabilidad). | | | | | 50 | | |
| | Procesos de remanufactura y control de calidad. | | | | | 50 | | |
| | Conocimiento en sistemas de gestión de calidad (ISO 9001 u otros). | | | | | 50 | | |
| | HABILIDADES | HABILIDADES | | | | | Nivel Requerido % | |
| Resolución de conflictos | | | | | 100 | | | |
| Liderazgo y Gestión | | | | | 100 | | | |
| Capacidad de análisis y síntesis | | | | | 100 | | | |
| Escucha activa y comunicación asertiva. | | | | | 100 | | | |
| Orientación al cliente y mejora continua | | | | | 100 | | | |
| Orientación a resultados | | | | | 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 |
| PROPÓSITO DEL CARGO | | | | | | | | |
| ¿Qué Hace? | Coordina el equipo de atención al cliente, gestiona PQRs, mejora procesos de servicio y asegura el cumplimiento de estándares de calidad. | | | | | | | |
| ¿Cómo lo hace? | A través del análisis de indicadores, gestión de herramientas tecnológicas, acompañamiento al equipo, implementación de protocolos de atención y coordinación con otras áreas como logística, calidad y remanufactura. | | | | | | | |
| ¿Para qué lo hace? | Para garantizar la satisfacción del cliente, reducir reprocesos, fidelizar usuarios y fortalecer la imagen de la empresa. | | | | | | | |

| <div></div> | | 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 | 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 | |
| 2 | 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: 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 | Asegurar la Ejecución de Políticas | Verificar que las actividades de su área cumplan con los controles establecidos en el SGA. | | D | | | | | | | | E | | | |
| | Capacitación y Sensibilización | Actuar como enlace entre el Responsable del SGA y los colaboradores, promoviendo una cultura ambiental en su equipo | | D | | | | | | | | E | | | |
| | Gestión de Aspectos Específicos | Supervisar los aspectos ambientales específicos de sus áreas, como la gestión de residuos, control de emisiones o ahorro energético. | | D | | | | | | | | E | | | |
| | Supervisión Local | Realizar inspecciones internas en sus áreas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora. | | D | | | | | | | | E | | | |
| 2 | Responsabilidades de Seguridad y Salud 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 | | | |
| | | Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. | | 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 | | | |
| S G S | Asegurar la Ejecución de Políticas | Asegurar el cumplimiento de la política y los objetivos del SGC por parte del personal a cargo. | | D | | | | | | | | E | | | |
| | Capacitación y Sensibilización | Actuar como enlace entre el Responsable del SGC y los colaboradores, promoviendo una cultura de mejora continua. | | | | | | | | | | | | | |
| | Gestión de riesgos y oportunidades | Determinar los riesgos y oportunidades para el proceso estableciendo los controles y medidas de intervención necesarias. | | D | | | | | | | | E | | | |
| | Supervisión Local | Realizar inspecciones internas en sus áreas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora. | | D | | | | | | | | E | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|
|  | GESTIÓN HUMANA | | Código: GH-ADM-FO-53 | | | | | | | | | | | |
| | DESCRIPCIÓN DE CARGO | | Versión: 06 | | | | | | | | | | | |
| | | | Fecha Emisión: 01/09/2022 | | | | | | | | | | | |
| | | Página: 5 de 6 | | | | | | | | | | | | |
| RESPONSABILIDADES DEL CARGO | | | | | | | | | | | | | | |
| Garantizar la correcta gestión de los casos de servicio al cliente. | | Asegurar el cumplimiento de indicadores y niveles de servicio. | | | | | | | | | | | | |
| Mantener actualizada la documentación, trazabilidad y bases de datos del área. | | Dar cumplimiento a los lineamientos de la organización. | | | | | | | | | | | | |
| DECISIONES | | | | | | | | | | | | | | |
| A. POR SÍ MISMO | | | | | | | | | | | | | | |
| Asignar casos a su equipo según prioridad y especialidad | | | | | | | | | | | | | | |
| Proponer soluciones inmediatas a clientes dentro de los lineamientos establecidos. | | | | | | | | | | | | | | |
| Escalar casos a áreas técnicas o administrativas cuando se requiera análisis especializado. | | | | | | | | | | | | | | |
| B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO | | | | | | | | | | | | | | |
| Autorizar cambios en productos fuera de la política de garantía | | | | | | | | | | | | | | |
| Aprobar compensaciones económicas o beneficios extraordinarios al cliente. | | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar modificaciones estructurales en procesos o canales de atención. | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 |
| Gerente de Servicios al Cliente | | Guiar planes de mejora | | D | | | | | | | E | | | |
| Analista de servicio al cliente | | Brindar asesoría y apoyo en la gestión | | D | | | | | | | E | | | |
| B. EXTERNOS | | PROPÓSITO | PERIODICIDAD | | | | | | | TIPO | | | | |
| TELÉFONO CONTACTO | | | O | D | s | Q | M | T | S | A | E | A | D | C |
| Clientes | | 0 | Brindar soluciones a las dudas o inquietudes que se presenten | | D | | | | | | E | | | |
| PARTICIPACIÓN EN COMITÉS | | | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE DEL COMITÉ | | | PERIODICIDAD | | | | | | | TIPO | | | | |
| | | | O | D | s | Q | M | T | S | A | E | T | O | |
| NA | | | | | | | | | | | | | | |
| CONVENCIONES: PERIODICIDAD: O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - Semestral - A = Anual TIPO: E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control S = | | | | | | | | | | | | | | |
| ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO | | | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE: | | | No. DOCUMENTO: | | | | | | | | | | | |
| FECHA: | | | FIRMA: | | | | | | | | | | | |