

		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	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 presenta 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			

<div>VODEN</div>		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	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	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																								
Acompañar los planes de acción hacia nuestros clientes, garantizando el cumplimiento																								
Administrar información sensible de clientes como contratos y acuerdos																								
Brindar a la compañía de penalidades tanto de clientes como de entes de control																								
Consolidar y entregar a las áreas de operaciones los ANS contractuales con los clientes																								
Cumplir con el nivel de satisfacción de los clientes actuales																								
Garantizar la consolidación y validación de la información para informes de gestión a clientes (mensuales, trimestrales, semestrales y anuales)																								
Ser el canal de comunicación entre los clientes y la compañía																								
Garantizar la satisfacción del cliente b2b y b2c a través de las estrategias del área																								
DECISIONES																								
A. POR SÍ MISMO																								
Aprobar las PQR'S que se gestionan en la compañía																								
Aprobar solicitudes del personal que maneja																								
Aprobar solicitudes del personal que maneja																								
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO																								
Aumento de planta																								
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			PROPÓSITO						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	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:														