

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53			
				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 (Peticiones, 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			
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 reprocessos, fidelizar usuarios y fortalecer la imagen de la empresa.						

WODEN	GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53					
	DESCRIPCIÓN DE CARGO								Versión: 06					
									Fecha Emisión: 01/09/2022					
FUNCIONES ESPECÍFICAS			TAREAS								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 frazabilidad 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																				
									Versión: 06																				
									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 E N T A L	<p>Asegurar la Ejecución de Políticas</p> <p>Capacitación y Sensibilización</p> <p>Gestión de Aspectos Específicos</p> <p>Supervisión Local</p>								Verificar que las actividades de su área cumplan con los controles establecidos en el SGA.	D							E												
2	Responsabilidades de Seguridad y Salud en el trabajo								Actuar como enlace entre el Responsable del SGA y los colaboradores, promoviendo una cultura ambiental en su equipo	D							E												
									Supervisar los aspectos ambientales específicos de sus áreas, como la gestión de residuos, control de emisiones o ahorro energético.	D							E												
									Realizar inspecciones internas en sus áreas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora.	D							E												
									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												
									Asegurar la Ejecución de Políticas	D							E												
									Capacitación y Sensibilización																				
									Gestión de riesgos y oportunidades	D							E												
									Supervisión Local	D							E												

	GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53									
									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		TELEFONO CONTACTO		PROPÓSITO			PERIODICIDAD							TIPO				
							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 - S = Semestral - A = Anual TIPO: E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control																		
ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO																		
NOMBRE:							No. DOCUMENTO:											
FECHA:							FIRMA:											