

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53				
				Versión: 06				
	DESCRIPCIÓN DE CARGO			Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4				
NOMBRE DEL CARGO:	ANALISTA 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		24				
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES								
SECTOR INDUSTRIA	CONSUMO MASIVO, MANUFACTURA, TECNOLOGÍA, TELECOMUNICACIONES	TIPO EXPERIENCIA		RELACIONADA				
REQUISITOS INDISPENSABLES								
Técnico, tecnólogo o estudiante 2º semestre en adelante en carreras administrativas o afines, con dos (2) años de experiencia en el área de servicio al cliente, gestión de la información y su respectivo análisis, generación y control de estadísticas y KPI's, y gestión documental.								
FORMACIÓN REQUERIDA								
TIPO DE FORMACIÓN	Formal	NIVEL EDUCATIVO	Técnico/Tecnólogo					
TÍTULO OBTENIDO	Técnico, tecnólogo o estudiante 2º semestre en adelante en carreras administrativas o afines		DISCIPLINA	Otras				
CONOCIMIENTOS	CONOCIMIENTO INDISPENSABLE			Nivel Requerido %				
	Paquete office (Excel, Outlook, Power Point, Word)			90				
	Redacción y ortografía			90				
	Gestión documental			90				
HABILIDADES	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %				
	Sistemas de información			70				
	HABILIDADES			Nivel Requerido %				
	Comunicación asertiva			100				
	Orientación al servicio			100				
	Habilidades comunicativas			100				
	Solución de problemas			100				
	Seguimiento y control			100				
	Trabajo bajo presión			100				
Capacidad de negociación			100					
Recurisividad			100					
Organización			100					
Empatía			100					
COMPETENCIAS TRANSVERSALES			Nivel competencia		Nivel Requerido			
			1	2	3	4	Valor porcentual	
			INNOVACIÓN			X		50
			PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X		50
			ORIENTACIÓN AL SERVICIO			X		50
ORIENTACIÓN AL LOGRO			X		50			
AMBIENTAL			X		50			
PROPÓSITO DEL CARGO								
¿Qué Hace?	Ofrecer soluciones oportunas a los requerimientos de los clientes.							
¿Cómo lo hace?	Dando soporte y realizando seguimiento a las necesidades de los clientes a través del control de los aspectos contractuales como ANS, atención de PQR'S y comportamiento operacional.							
¿Para qué lo hace?	Para aumentar su satisfacción y fidelidad con nuestra compañía.							

WODEN	GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53				
	DESCRIPCIÓN DE CARGO								Versión: 06				
									Fecha Emisión: 01/09/2022				
FUNCIONES ESPECÍFICAS		TAREAS		PERIODICIDAD				TIPO					
O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
1 Atención y resolución de las garantías, con resultado del proceso de remanufactura de los clientes	Garantizar la publicación del informe de garantías en el WTS dentro de los tiempos acordados.								E				
	Asegurar el cumplimiento de los planes de acción de las garantías que presenten mayor incidencia.								E				
	Asegurar el trámite oportuno de las PQR's por garantía desde el momento de su recepción, y de acuerdo a los tiempos estipulados contractualmente con los clientes.								E				
2 Atención y resolución de las PQR'S asociadas a quema de televisores interpuestas por los clientes de nuestro aliado Tigo	Dar acompañamiento a las regionales de TIGO, retroalimentando el proceso y divulgando cualquier cambio que pueda surgir.								E				
	Garantizar la publicación del informe de quema de televisores en el WTS dentro de los tiempos acordados.								E				
	Validar y realizar seguimiento al inventario de los equipos reportados como quema, asegurando el correcto trámite en los sistemas (SAP, WMS, WTS).								E				
	Asegurar el trámite oportuno de las PQR's por quema de televisores desde el momento de su recepción y de acuerdo, a los tiempos estipulados contractualmente con TIGO.								E				
3 Gestionar todas las PQR'S del contact center del cliente Tigo	Informar oportunamente a TIGO sobre el resultado de los clientes contactados, mediante correo electrónico.								E				
	Contactar telefónicamente a cada uno de los clientes reportados como PQR, dándole el manejo respectivo.								E				
	Asegurar el trámite oportuno de las PQR's relacionadas con el proceso de recolección para el cliente TIGO desde el momento de su recepción, y de acuerdo a los tiempos estipulados contractualmente.								A C				
4 Ofrecer soporte operacional de los casos de telefonía móvil, relacionados con servicio técnico claro	Gestionar las PQR's asociadas a novedades en el ingreso y diagnóstico de los equipos móviles que ingresan a nuestro CST.								A C				
	Dar seguimiento y trámite a los casos de devolución de dinero y cambios de equipos autorizados y relacionados con nuestro CST.								E A C				
	Dar respuesta oportuna a Claro o al fabricante que así lo requiera, de la información relacionada con las ODS tramitadas en nuestro CST Woden.								E C				
5 Dar trámite a todas las demandas o certificaciones requeridas por los fabricantes o por claro, relacionadas con servicio técnico de claro	Hacer seguimiento interno para todos los casos, asegurando que las evidencias estén completas y sean las correctas.								A				
	Consolidar todas las evidencias (ODS, registros fotográficos, hojas de vida de técnicos) que sustenten las demandas hacia Claro o hacia el fabricante.								E A				

	Dar respuesta oportuna a Claro o al fabricante que así lo requiera, de la información relacionada con las ODS tramitadas en nuestro CST.	D							C
6	Dar trámite a todas las demandas y sentencias emitidas por la sic o por cualquier ente de control	Dar respuesta oportuna a las sentencias emitidas por la SIC, asegurando la solución exigida al usuario, cumpliendo con los tiempos estipulados (devolución de dinero y cambios de equipos - 48 horas, otras acciones de acuerdo al tiempo que se indique.	D					E A	
		Dar respuesta oportuna a las demandas, en el tiempo exigido por la SIC, asegurando el debido proceso ante el cliente.	D					E A	
		Realizar la consulta en la página de la SIC sobre el estado de demandas o sentencias hacia Woden	D					E	
7	Dar trámite a todas las PQR'S recibidas a través del correo atencionalcliente@woden.com.co	Atender las PQR'S recibidas y dar respuesta dentro del término legal vigente. las respuestas deben ser de fondo y deben contar con todos los medios probatorios que la sustenten	D					E A	C
8	Gestionar la satisfacción de los clientes	Establecer contacto con los clientes de Woden Pro para realizar encuesta de satisfacción y solucionar posibles novedades reportadas por el cliente	D					E A	
		Realizar el análisis de los informes de satisfacción de los clientes, identificando causa-raíz y planes de acción	S					E A	C
9	Garantizar el flujo del proceso de PQR'S	Tramitar el cierre en todas las plataformas, una vez se dé respuesta formal al cliente.	D					E	C
		Asegurar la creación de ODS en WTS, relacionando cada PQR en la WDCS, y asignar ticket en la plataforma, creando la carpeta con el historial de cada ticket.	D					E	C
10	Presentar los informes requeridos, con estructura y criterios de análisis propios de su nivel de responsabilidad	Diseñar los informes estadísticos correspondientes a cada gestión de PQR'S con el análisis de incidencia, volumen, responsables y planes de acción.			M			A	

WODEN	GESTIÓN HUMANA								Código: GH-ADM-FO-53				
	DESCRIPCIÓN DE CARGO								Versión: 06				
									Fecha Emisión: 01/09/2022				
RESPONSABILIDADES GENERALES		TAREAS				PERIODICIDAD				TIPO			
O	D	s	Q	M	T	S	A	E	A	D	C		
Gestión Ambiental	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		
Responsabilidades de Seguridad en el Trabajo	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		
							D				E		
SGS	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 Versión: 06 Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 4 de 4							
	DESCRIPCIÓN DE CARGO															
	RESPONSABILIDADES DEL CARGO															
Asegurar el flujo del proceso de PQR'S				Atención oportuna a todas las PQR'S, garantizando que se cumplan con los tiempos estipulados												
Confidencialidad de la información				Visibilidad a la compañía de los ANS con los clientes												
Realizar seguimiento diario en WDCS validando pendientes y escalándolos de manera oportuna																
DECISIONES																
A. POR SÍ MISMO																
Atender los requerimientos con base en la regulación actual																
Dar respuesta a los clientes basada en los procesos internos y contando con las áreas para dar las soluciones correctas																
B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO																
Aprobar comunicaciones que van dirigidas a los supervisores de contrato de los clientes o que tienen un nivel de escalación alto																
Aprobar todas las respuestas dirigidas a los entes de control (demandas o sentencias)																
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
Gerente regional de servicio al cliente			Orientar y dar soporte a la gestión de los procesos del área, y dar seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades			D								D	C	
Áreas de la compañía que estén involucradas en alguna de las PQR's que se reciban			Dar respuesta de fondo a las PQR's recibidas			D							E	A		
B. EXTERNOS		TELÉFONO CONTACTO		PROPÓSITO			PERIODICIDAD						TIPO			
							O	D	s	Q	M	T				S
Clientes		0		Asegurar la satisfacción de los clientes, a través del trámite oportuno de los requerimientos que se escalen			D							E		
Entes de control		0		Dar respuesta oportuna a sus requerimientos para evitar sanciones			D							E		
Contratistas		0		Tramitar oportunamente los requerimientos que estén avalados por nuestro cliente			D							E		
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS																
NOMBRE DEL COMITÉ							PERIODICIDAD						TIPO			
							O	D	s	Q	M	T				S
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:											