
	GESTIÓN HUMANA				Código: GH-ADM-FO-53			
	DESCRIPCIÓN DE CARGO				Versión: 06			
					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 (Petición, 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		
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)					Nivel Requerido %		
	Conocimiento legal para resolución de PQRS					100		
HABILIDADES	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		
	Trabajo bajo presión					100		
	Control y seguimiento					100		
	Escucha activa, empatía y comprensión					100		
	Paciencia y capacidad de manejar situaciones difíciles internas y externas					100		
	Adaptabilidad y flexibilidad - ser ejemplo para generar una cultura del servicio al interior de la compañía					100		
Tolerancia a la frustración					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?	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											
						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															
		Hacer seguimiento a la trazabilidad 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 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			
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									
		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 C	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											
	DESCRIPCIÓN DE CARGO		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
Cientes	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:											