

	GESTIÓN HUMANA			Código: GH-ADM-FO-53			
				Versión: 06			
				Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 1 de 4			
NOMBRE DEL CARGO:	JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE Y PQRS	UNIDAD ORGANIZACIONAL	SERVICIO AL CLIENTE	NÚMERO DE PUESTOS			
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>							
ÁREA DE EXPERIENCIA	SERVICIO AL CLIENTE y PQR's		EXPERIENCIA REQUERIDA EN MESES	36 MESES			
<b>CARACTERÍSTICAS ADICIONALES</b>							
SECTOR INDUSTRIA	MANUFACTURA, TECNOLOGIA, TELECOMUNICACIONES		TIPO EXPERIENCIA	PROFESIONAL RELACIONADA			
<b>REQUISITOS INDISPENSABLES</b>							
Profesional en Ingeniería Industrial o carreras administrativas preferiblemente con conocimientos en servicio al cliente y manejo de PQRs experiencia profesional de 3 años en labores relacionadas con el cargo y en cargos de coordinación de equipos.							
<b>FORMACIÓN REQUERIDA</b>							
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 (Peticiones, 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			
	Administración de capacidades			100			
	CONOCIMIENTO DESEABLE (OPCIONAL O NO EXCLUYENTE)			Nivel Requerido %			
	Conocimiento legal para resolución de PQR's			100			
	Procesos logísticos y de postventa (devoluciones, garantías, trazabilidad).			100			
	Procesos de remanufactura y control de calidad.			70			
Conocimiento en sistemas de gestión de calidad (ISO 9001 u otros).			70				
HABILIDADES	HABILIDADES			Nivel Requerido %			
	Liderazgo y Trabajo en Equipo			100			
	Excelentes relaciones interpersonales			100			
	Comunicación asertiva			100			
	Capacidad de análisis y síntesis			100			
	Orientación al servicio			100			
	Resolución de problemas			100			
	Organización			100			
	Trabajo bajo presión			100			
	Control y seguimiento			100			
	Escucha activa			100			
	Empatía			100			
	Resiliencia y comprensión			100			
	Adaptabilidad y flexibilidad			100			
	Tolerancia a la frustración			100			
COMPETENCIAS TRANSVERSALES			Nivel competencia				
			1	2	3	4	
			INNOVACIÓN			X	70
			PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			X	70
			ORIENTACIÓN AL SERVICIO			X	70
			ORIENTACIÓN AL LOGRO			X	70
AMBIENTAL			X	70			
<b>PROPÓSITO DEL CARGO</b>							
¿Qué Hace?	Coordina el equipo de atención al cliente, gestiona PQRs, mejora procesos de servicio y asegura el cumplimiento de estándares de calidad, alineando e integrando las operaciones mediante el seguimiento a la gestión de la información y de la cadena de suministros, para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía.						
¿Cómo lo hace?	Dirige y evalúa el cumplimiento de las diferentes metas y objetivos mediante indicadores de gestión, suministrando información oportuna y veraz que facilite la toma de decisiones, a través del análisis de indicadores, la gestión de herramientas tecnológicas, el acompañamiento al equipo, la implementación de protocolos de atención y la coordinación con áreas como logística, postventa, calidad y remanufactura.						
¿Para qué lo hace?	Cumplir con los objetivos estratégicos (planeación estratégica) y los ANS con los clientes, identificando oportunidades de mejora en los diferentes procesos, para garantizar la satisfacción del cliente, reducir reprocessos, fidelizar usuarios y fortalecer la imagen de la empresa.						

	<b>GESTIÓN HUMANA</b>								Código: GH-ADM-FO-53							
									Versión: 06							
									Fecha Emisión: 01/09/2022							
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>		<b>TAREAS</b>		<b>PERIODICIDAD</b>					<b>TIPO</b>							
O	D	s	Q	M	T	S	A	E	E	A	D	C				
1  Analizar, consolidar, proyectar y dar cierre asegurado de las PQRs de los clientes externos	Líder la gestión de PQRs, asegurando su correcta resolución y documentación.								D			E	D	C		
	Consolidar los informes de PQR's, analizando las incidencias y tomando las acciones correspondientes.								D		M		E	A	D	C
	Asegurar que la forma de gestión de las PQR's sea la adecuada, dándole solución de fondo a los clientes externos.								D			E	A	D	C	
	Supervisar el cumplimiento de protocolos de atención, tiempos de respuesta y calidad del servicio								D			E	A	D	C	
	Proponer mejoras en procesos de atención								D			E	A	D	C	
	Garantizar el cierre asegurado de todas las PQR's de la compañía en tiempo y forma.								D			E	A	D	C	
2  Medir la satisfacción de los clientes a través de la metodología NPS	Diseñar la encuesta para clientes B2C y B2B.											A	E	A	D	C
	Consolidar los clientes a los cuales se les aplicará la encuesta: B2B, B2C.											A	E	A	D	C
	Lanzamiento de la encuesta y seguimiento											A	E	A	D	C
	Presentar el informe de resultados de la encuesta.Trabajar en planes de acción de acuerdo con los resultados de la encuesta.											A	E	A	D	C
3	Diseñar, implementar y hacer seguimiento a protocolos y procesos de atención al cliente.	Líder el equipo de servicio al cliente, asegurando una atención oportuna, eficiente y de calidad.								D			E	A	D	C
4  Sensibilizar en servicio a todas las áreas de la compañía	Coordinar con las áreas la recepción, validación y seguimiento de productos devueltos o reclamados.								D			E				
	Hacer seguimiento a los casos de garantía que impliquen reparación, reemplazo o remanufactura del producto.								D			E				
	Minimizar quejas recurrentes mediante análisis y acciones preventivas.								D			E				
	Capacitar a todas las áreas de la compañía en servicio al cliente.								D		M		E		C	

5	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
6	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



	<b>GESTIÓN HUMANA</b>		Código: GH-ADM-FO-53 Versión: 06						
	<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>		Fecha Emisión: 01/09/2022 Página: 4 de 4						
	<b>RESPONSABILIDADES DEL CARGO</b>								
Diseñar y acompañar los planes de acción resultantes de las encuestas de satisfacción hacia nuestros clientes, garantizando el cumplimiento									
Administrar información sensible de clientes como contratos y acuerdos									
Dar respuesta en tiempo y forma a las penalidades tanto de clientes externos como de entes de control así como las PQRs.									
Trabajar en los planes de acción de las encuestas de satisfacción, acompañar los planes de acción para mejoramiento									
<b>DECISIONES</b>									
<b>A. POR SÍ MISMO</b>									
Aprobar las PQR'S que se gestionan en la compañía									
Aprobar solicitudes del personal que maneja									
<b>B. APROBACIÓN JEFE INMEDIATO</b>									
Aprobar la entrega de información sensible de clientes y aliados									
Aumento de planta									
<b>CONDICIONES DEL CARGO</b>									
Consultar la versión vigente del documento SI-SST-FO-14 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS									
<b>CONTACTOS</b>									
<b>A. INTERNOS</b>		<b>PROPÓSITO</b>		<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIPO</b>				
				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		D S				C	
<b>B. EXTERNOS</b>		<b>TELÉFONO CONTACTO</b>		<b>PROPÓSITO</b>		<b>PERIODICIDAD</b>		<b>TIPO</b>	
						O D S Q M T S A	E A D C		
Entes de control		0		Estar al tanto de las demandas de clientes o las nuevas reglamentaciones que afecten a la compañía		D		E	C
<b>PARTICIPACIÓN EN COMITÉS</b>					<b>PERIODICIDAD</b>		<b>TIPO</b>		
					O D s Q M T S A	E T O			
N/A									
<b>CONVENCIONES:</b> PERIODICIDAD: O = Ocasional - D = Diario - s = Semanal - Q = Quincenal - M = Mensual - T = Trimestral - S = Semestral - A = Anual <b>TIPO:</b> E = Ejecución - A = Análisis D = Dirección - C = Control <b>TIPO:</b> E= Estratégico    T: Táctico    O: Operativo									
<b>ENTREGA DEL DESCRIPTIVO DEL CARGO</b>									
NOMBRE:			No. DOCUMENTO:						
FECHA:			FIRMA:						