	<b>MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DEL SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	MN-GH-021
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>PROCESO : GESTIÓN HUMANA</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	16/05/2016

<b>Nombre del Cargo:</b>	Auxiliar de servicio al Cliente
<b>Proceso al que pertenece:</b>	Gestión de Negocios
<b>Reporta a:</b>	Director Comercial
<b>Solicita reporte a:</b>	N/A

## 1. OBJETIVO


Determinar los procedimientos que se deben realizar para brindar asesoría a los clientes, informando los diferentes productos y/o servicios que ofrece Logística EP, suministrando información sobre el estado de los envíos dando respuestas a sus inquietudes, solicitudes o reclamos generando confianza al cliente con la respuesta entregada.

## 2. ALCANCE


Aplica para todos los procesos de Logística EP, desde la recepción de la información del cliente hasta la satisfacción del requerimiento solicitado por el mismo.

## 3. FUNCIONE Y RESPONSABILIDADES

- Consultar diariamente en el LOGI+ las novedades presentadas durante la operación
- Ingresar las PQRS a la aplicación correspondiente para generar los códigos de seguimiento.
- Solucionar satisfactoriamente en el menor tiempo posible las novedades presentadas
- Manejar la situación con objetividad salvaguardando los intereses de la empresa
- Socializar y solucionar a nivel nacional las novedades presentadas teniendo en cuenta las oficinas involucradas
- Verificar diariamente el correo de servicio al cliente asignado para las PQRS de los clientes.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DEL SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	MN-GH-021
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>PROCESO : GESTIÓN HUMANA</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	16/05/2016

- Informar al cliente sobre el proceso y la documentación requerida para solución de reclamaciones por eventos fortuitos.
- Verificar los envíos pendientes por entregar de días anteriores
- Mensualmente consolidar los indicadores de PQRS por cada una de las oficinas verificando que estén terminadas o en trámites de solución, presentando mensualmente el informe respectivo al jefe inmediato.
- Reportar las novedades más frecuentes al jefe inmediato para tomar acciones correctivas correspondientes.
- Aportar ideas para el mejoramiento continuo del servicio al cliente.
- Presentar un informe trimestral para la CRC según la plantilla del ministerio de la tecnología de la información y las comunicaciones (MINTIC).
- **RESPONSABILIDADES EN SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE**
  - ✓ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Organización.
  - ✓ Procurar el cuidado integral en su salud
  - ✓ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
  - ✓ Participar activamente en la identificación de Peligros y riesgos de su proceso.
  - ✓ Informar oportunamente al empleador o contratante a cerca de los peligros y controles latentes en su sitio de Trabajo.
  - ✓ Cumplir con las directrices establecidas correspondientes a los sistemas de Gestión Integrados que implemente la empresa.
  - ✓ Cumplir y hacer Cumplir el acceso a áreas restringidas dentro de las instalaciones de la organización que aplique a funcionarios o terceros.
  - ✓ Implementar acciones preventivas dentro de su función, evitando la generación de Riesgos que puede llevar a afectar la empresa.
  - ✓ Mantener en perfectas condiciones de Aseo y funcionamiento sus elementos y equipos de Trabajo asignados.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DEL SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	MN-GH-021
		<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>PROCESO : GESTIÓN HUMANA</b>	<b>FECHA REVISIÓN:</b>	16/05/2016

- ✓ Verificar que los elementos de Trabajo se encuentren en buen estado.
- ✓ Contribuir y participar en el ahorro de energía, agua y programas de reciclaje

<b>REQUERIMIENTOS DE PERFIL</b>	
<b>EDUCACIÓN</b>	Bachiller, Servicio al cliente
<b>FORMACIÓN INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO</b>	<p><b>Inducción Corporativa:</b> Se debe realizar en el menor tiempo posible una vez el aspirante sea contratado.</p> <p><b>Inducción y Entrenamiento específico del cargo:</b> debe comprender los siguientes aspectos: Desarrollo de las funciones típicas del cargo, herramientas y aplicativos de la empresa y sistemas de Control y su duración se determinará de acuerdo a la complejidad de cada cargo.</p> <p><b>La capacitación y entrenamiento de Seguridad, Salud y Ambiente:</b> Se realizará según el programa de capacitación anual.</p>
<b>EXPERIENCIA</b>	III. Más de un año y hasta 3 años de experiencia relacionada con el cargo.
<b>AUTORIDAD</b>	<b>Económico:</b> I. No toma decisiones que afecten las utilidades de Expreso Palmira.
	<b>Máquinas y Equipo:</b> II. En el desempeño de su labor, debe mantener atento al buen uso de la herramienta.
	<b>Personas:</b> I. No tiene personas a cargo
<b>RIESGOS</b>	Psicosocial, biomecánico, Físico, Tránsito, Público, Locativo, Mecánico

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE:</b>	Cesar Rodríguez	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
<b>CARGO:</b>	Director Comercial	Coordinador de calidad	Gerente Administrativa