
	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA RESOLVER PQRS	Código: Versión: Proceso: Servicio al Cliente Fecha: Página
---	--	--

Descripción del cargo.


Garantizar experiencias memorables a nuestros clientes a través de la implementación de soluciones efectivas a sus reclamaciones con las herramientas de fidelización que tienen a su alcance para obtener sostenibilidad de calidad.

GENERALIDADES	
PROCESO	Servicio al cliente
CARGO	Auxiliar de Atención al Cliente
JEFE INMEDIATO	Jefe de Sostenibilidad
MISIÓN	Garantizar experiencias memorables a nuestros clientes a través de la implementación de soluciones con calidad y valores.
VALORES	<ul style="list-style-type: none"> - Ética. - Respeto. - Integridad. - Responsabilidad. - Compromiso. - Alegría. - Honestidad. - Equidad
PERFIL DE CARGO	
EXPERIENCIA	1 año de experiencia en el área comercial y/o servicio al cliente.
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Orientación al servicio. - Relaciones interpersonales. - Flexibilidad y adaptabilidad. - Eficacia. - Visión Comercial. - Proactividad con formación al servicio.
COMPETENCIAS DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa y creatividad - Comunicación. - Capacidad de aprendizaje. - Fluidez verbal y escrita. - Trabajo bajo presión. - Auto control y manejo del conflicto.
COMPETENCIAS TÉCNICAS	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de herramientas informáticas
HERRAMIENTAS DE TRABAJO	

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA RESOLVER PQRS	Código: Versión: Proceso: Servicio al Cliente Fecha: Página
---	--	---

EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Computador – Filemaker – Elastix – Archivos online de ventas Teléfono Material de oficina.
DOCUMENTOS	Bases de Datos de clientes Asiu.
FUNCIONES	

EJECUCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tramitar PQR de clientes internos y externos. 2. Gestionar reclamaciones por calidad de producto 3. Realizar fidelizaciones de clientes 4. Retención clientes con intención de retiro 5. Dar repuesta oportuna según requiera cada una de las PQRS, teniendo en cuenta el Art 14 de ley 1755 del 2015. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 6. Dar repuesta oportuna según requiera cada una de las PQRS, teniendo en cuenta el Art 15 de ley 1581 del 2012. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas: <ol style="list-style-type: none"> a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. b) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. c) Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. d) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al
------------------	--

	<p align="center">MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA RESOLVER PQRS</p>	<p>Código: Versión: Proceso: Servicio al Cliente Fecha: Página</p>
---	--	---

	<p>interesado.</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. f) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. g) Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
--	---