



| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES | CÓDIGO: M-RH-13 |
| | | VERSION: 06 |
| | | FECHA: 09/12/2019 |
| | | PÁG: 1 de 7 |

| | |
|--|------------------------------------|
| 1. IDENTIFICACION | |
| Nivel: | Asistencial |
| Denominación del empleo | Auxiliar Administrativo |
| Código: | 407 |
| Grado: | 01 |
| Denominación del cargo | Auxiliar de Servicio al Cliente |
| Proceso | Atención al cliente |
| Cargo jefe inmediato | Director Servicios Administrativos |
| Número de Cargos | 01 |
| NATURALEZA DEL CARGO | |
| <p>Funciones que implican el ejercicio de actividades de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución</p> | |
| TIPO DE VINCULACION | |
| <p>Trabajador oficial, vinculado mediante contrato de trabajo a Término Indefinido.</p> | |
| RESPONSABILIDAD | |
| <p>Será responsable, de generar acciones correctivas, garantizando respuestas oportunas y eficientes de las quejas y reclamos de los servicios generados en la revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes y de los demás proyectos, orientará cuando sea necesario, información oportuna de las características del servicio que se prestará, manteniendo siempre una actitud amable con el fin de prestar un servicio con óptima calidad.</p> | |
| RESPONSABILIDADES FRENTE AL SG-SST | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Procurar el cuidado integral de su salud. 2. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. | |

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES | CÓDIGO: M-RH-13 |
| | | VERSION: 06 |
| | | FECHA: 09/12/2019 |
| | | PÁG: 2 de 7 |

3. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
4. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
5. Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG- SST.
6. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

2. FUNCIONES DEL CARGO


| ⊕ | Actividades |
|----------|---|
| P | <ul style="list-style-type: none"> • Planear su día de trabajo • Planificar el listado de clientes con los que se va a comunicar durante el día |
| H | <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar labores según el horario establecido. • Atender los clientes garantizando respuestas oportunas y eficientes a sus necesidades de información. • Dar solución a quejas y reclamos generada por los clientes en los servicios de revisión operativa y demás proyectos generados en la empresa. • Recibir las llamadas de los clientes que presentan una no conformidad con el servicio prestado en el Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira • Tomar acciones correctivas o preventivas. • Presentar mensualmente informes sobre su gestión empresarial. • Implementar indicadores de seguimiento del proceso. • Guardar absoluta reserva de la información a su cargo para proteger los intereses de la empresa. • Llevar su propia correspondencia y documentación de los archivos según la ley general de archivo y la NTC-ISO/IEC 17799.2005 código de buenas |

prácticas para la gestión de la seguridad de la información.

- Llevar control diario de vehículos aprobados y reprobados reportar diariamente la documentación al jefe inmediato.
- No hacer publica información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.
- Aceptar la supervisión constante.
- Escuchar con interés a los clientes captando sus reclamos o sugerencias.
- Abrir el buzón de sugerencias los viernes de cada semana, con el fin de recoger las proposiciones o notas de los clientes y contestar con actitud amable las inquietudes.
- Tener la base de datos de los clientes actualizada
- Elaborar planes de mejoramiento individuales.
- Conservar los recursos de la empresa optimizándolos y preservando su buen estado.
- Atender en forma oportuna los requerimientos de la oficina de control interno y suministrar la información que se requiera en el desarrollo de las auditorías internas, seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.
- Cumplir el manual del Sistema de Gestión establecido en la entidad y todas las normas que la rigen.
- Desarrollar las demás que la Gerencia y/o el jefe inmediato le asigne de acuerdo con las funciones a su cargo.

V


- Controlar y diligenciar los formatos de quejas y reclamos
- Mantener registro de las quejas y reclamos de los usuarios y de las acciones correctivas implementadas para la satisfacción del cliente.
- Recomendar a las demás secciones de la empresa adiciones convenientes para mejorar la eficiencia y calidad del servicio

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES | CÓDIGO: M-RH-13 |
| | | VERSION: 06 |
| | | FECHA: 09/12/2019 |
| | | PÁG: 4 de 7 |

| | |
|----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Informar oportunamente las anomalías que se presenten en el software o los equipos de sistemas al jefe inmediato y al responsable del proceso de sistemas. • Propender por las buenas relaciones cliente-empresa • Verificar al final del día que coincidan los vehículos ingresados con los registros de la Orden de servicios. |
| A | <ul style="list-style-type: none"> • Detectar y normalizar la implementación de acciones preventivas y correctivas • Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización. • Redactar los hallazgos detectados en la auditoria de acuerdo con el procedimiento de auditorías internas de la organización. |

3. FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA


| FACTOR | DESCRIPCION DEL GRADO |
|----------------------|---|
| Educación | Mínimo: Diploma de bachiller en cualquier modalidad Máximo: Técnico, tecnólogo o estudiante de área relacionada con mercadeo o áreas afines. |
| Formación | Mínimo: Bachiller con estudios Administrativos, de Sistemas y de Máximo: Técnico, tecnólogo o estudiante de área relacionada con mercadeo o áreas afines, con estudio de sistemas y de servicio al cliente. |
| Experiencia | Mínimo dos (2) años de experiencia en cargos Similares |
| Conocimiento Técnico | <ul style="list-style-type: none"> • Ley general de archivo. • Norma NTC-ISO/IEC 17799:2005 código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. • Proceso operativo. |

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES | CÓDIGO: M-RH-13 |
| | | VERSION: 06 |
| | | FECHA: 09/12/2019 |
| | | PÁG: 5 de 7 |

| | |
|---------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de software de aplicación • Manejo del Sistema de Control y Vigilancia (SICOV). • Manejo de Office. • Servicio al cliente. • Norma NTC-ISO 19011:2012, donde establece las directrices para la auditoria de los sistemas de gestión. • Norma NTC-ISO/IEC 17020:2012 para Acreditación de Organismos de Inspección. |
| Equivalencias | <ul style="list-style-type: none"> • Un (1) año de educación superior por un (1) año de experiencia y viceversa, o por seis (6) meses de experiencia relacionada y curso específico de mínimo sesenta (60) horas de duración y viceversa, siempre y cuando se acredite diploma de bachiller para ambos casos. |

4. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

| COMUNES | POR NIVEL JERARQUICO |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje continuo • Orientación a resultados • Orientación al usuario y al ciudadano • Compromiso con la organización • Trabajo en equipo • Adaptación al cambio | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de la información • Relaciones interpersonales • Colaboración |
| ESPECIFICAS | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Uso de la información, recursos y fuentes. • Uso de las tecnologías de la | |

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES | CÓDIGO: M-RH-13 |
| | | VERSION: 06 |
| | | FECHA: 09/12/2019 |
| | | PÁG: 6 de 7 |


| | |
|---|--|
| información y comunicación <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad Técnica • Capacidad de análisis | |
|---|--|

5. CONDICIONES DE TRABAJO

| FACTOR | DESCRIPCION DEL GRADO |
|-------------|---|
| Ambientes | Las labores de trabajo son realizadas en un ambiente de Oficina fresca (aire acondicionado), buena iluminación y poco ruido. |
| Psicosocial | Repetitividad, sobre tiempo, atención al público, estrés individual, estrés organizacional, factores de condiciones de trabajo, condiciones psicosomáticas asociadas. |
| Riesgos | Eléctricos, Ergonómicos, Psicosociales. |

6. CONTROL DEL CAMBIO

| FECHA DE APLICACIÓN | VERSION | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------------------|---------|---|
| 01 enero 2007 | 01 | Original |
| 17 diciembre 2008 | 02 | El perfil de cargo del auxiliar del servicio al cliente se modificó el tipo de vinculación, la responsabilidad y la formación, así mismo se agregaron equivalencias en la experiencia y en los estudios |
| 02 julio 2015 | 03 | Actualización dentro del marco legal vigente |
| 15 marzo 2017 | 04 | Se cambió el formato, se agregaron las responsabilidades del SG-SST SST y los riesgos asociados al cargo, se actualizaron las funciones. |

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  <p>Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda.</p> | MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES | CÓDIGO: M-RH-13 |
| | | VERSION: 06 |
| | | FECHA: 09/12/2019 |
| | | PÁG: 7 de 7 |

| | | |
|-------------------|----|---|
| 17 junio 2019 | 05 | Se actualizo el cargo del jefe inmediato |
| 09 diciembre 2019 | 06 | Se actualizan las competencias comportamentales de acuerdo a Resolución No. 300-02-03-021 de diciembre 09 de 2019, dando aplicación al Decreto 815 de 2018. |

| REVISADO POR | APROBADO POR |
|--------------------------------|----------------|
| JEFE DE CONTROL INTERNO | GERENTE |