VICEPRESIDENCIA DE GENTE TIGO

CERTIFICA

Que **WILSON ANDRES GONZALEZ RODAS**, identificado con cédula de ciudadanía **N°1112760560** estuvo vinculado a **COLOMBIA MOVIL S.A-ESP NIT 830.114.921-1** mediante un contrato laboral a **TERMINO INDEFINIDO** desde el **12 de junio 2017** hasta el **11 de junio 2020.** Desempeñó el cargo de **ADMINISTRADOR CDE,** realizando las siguientes funciones:

Función Principal:

Asegurar la ejecución de los procesos y procedimientos con la calidad y oportunidad que el Modelo de Operación de su Tienda requiere, controla los aspectos para la ejecución diaria (recursos físicos, tecnológicos y humanos) en donde garantiza su disponibilidad.

Se muestra disponible para atender las necesidades del equipo de manera organizada, empática y sin generar trauma alguno en los procesos de atención cercanos. Soporta la gestión y el desempeño de los Asesores Integrales, a través del cumplimiento de los procesos, procedimientos, políticas y objetivos de las unidades Móvil, Hogar y B2B, tanto a nivel operativo, servicio y comercial. Valida, asegura y promueve la utilización de todas las herramientas que permitan evitar el esfuerzo del cliente.

Comprende que el correcto funcionamiento de la Tienda impacta en la percepción y nivel de satisfacción de los clientes, por lo tanto, maneja un sentido de urgencia y alerta superior ante cualquier necesidad de recursos que la operación requiera o su equipo le solicite.

Funciones Específicas:

1 Garantizar y velar por el cumplimiento de los indicadores comisionables y de los indicadores de gestión, asegurando la eficiencia operativa de la Tienda. Apoyar la aplicación del Modelo de Operación y el Modelo de Actuación Comercial diseñado para el Canal.

Indicadores de Gestión:
• Utilización de TigoMatic, Datafonos, TigoDocs; Máquina Impresión de Factura
• Reposición de chip en caja

• Migración de transacciones al contact
• Reporte transacciones digitales
• Índice y uso de la matriz de retención
• Índice uso descuentos Fidelización
• Plan AA Soporte Técnico

Indicadores Comisionables:
• Pospago
• Prepago
• Prepagada
• RGU (Revenue)
• Churn
• Upsale

Indicadores de Servicio:
• Nivel de Servicio
• AHT
• Satisfacción
• Esfuerzo
• Net Promoted Score

2 Apoyar la socialización y seguimiento semanal de los indicadores individuales para controlar la productividad de su personal a cargo a nivel comercial, de servicio y retención.

3 Apoyar de manera directa el desempeño de asesores integrales que demuestren bajo dominio de contenidos.

4 Proveer a su equipo de trabajo el soporte necesario para asegurar la resolución en primer contacto de las solicitudes de los usuarios, garantizando el cumplimiento de las políticas de la compañía.

5 Asegurar la participación en capacitaciones y evaluaciones presenciales y virtuales que le permitan certificar a su equipo de trabajo como expertos.

6 Cumplir con el plan de capacitación diseñado por la empresa. Conocer todos los procesos, procedimientos y políticas de retención, venta y servicio de móvil, hogar y b2b.

7 Conocer la Regulación relacionada a Protección de los Usuarios de servicios de telecomunicaciones y de televisión, para garantizar su cumplimiento en los procesos de venta, post venta, específicamente reclamación.

8 En caso de realizar apertura asegurar que todos los elementos destinados a generar experiencia en su Tienda funcionen correctamente y cualquier novedad sea reportada oportunamente.

9 Garantizar la disponibilidad y funcionamiento de los recursos técnicos para el monitoreo de las atenciones por parte del COC.

10 Monitorear aleatoriamente las atenciones brindadas por los Asesores de su Tienda, con el objetivo de verificar que los procesos se realicen bajo las políticas y normas de la compañía y pensando siempre en la satisfacción de los usuarios.

11 Realizar seguimiento a los estados de los Asesores a través del GTR, controlar el AHT de las atenciones e intervenir y apoyar las transacciones con altos tiempo de atención.

12 Cumplir con los lineamientos establecidos para el manejo de los procesos críticos asignados al canal, garantizar el cumplimiento de las políticas de la compañía y la calidad y transparencia de los procesos ejecutados por su equipo de trabajo

Procesos Críticos
Op Móvil
• Anulaciones de factura
• Inclusión y Exclusión de IMEI
• Aprobación de ajustes
• Cancelaciones de línea y pasos a prepago
• Paz y Salvo – Estado de cuenta
• Incidencias Credivalores
• Reconexión de líneas (suspensión cartera – suspensión total)
• Soporte técnico
• Gestión documental - Credivalores
• Aprobación descuentos por Fidelización
• Arqueo de cajas datafonos en puesto de Asesor
• Manejo de Inventario
• Datafonos

Op Hogar
• Cancelaciones
• Re liquidación de saldos
• Paz y Salvo
• Inclusión y Exclusión de IMEI
• Logística inversa
• Aprobación descuentos por Fidelización

13 Administrar, controlar y responder por el inventario que la Tienda requiere para la gestión de venta y servicio de la unidad móvil y controlar y responder por el inventario resultado del proceso de terminación o calidad de la unidad hogar. Esta responsabilidad es del Administrador, en su ausencia debe ser asumida por el coordinador.

14 Alistar y solicitar la recogida de los equipos abandonados de soporte técnico diligenciando el formato de Abandono.

15 Gestión Documental:
Diariamente deberá entular toda la documentación resultado de la activación de líneas nuevas, migración, portabilidad, cambio de plan, cesión de contrato y compra de equipo con Credivalores, garantizando el cumplimiento de las políticas vigentes. En caso de ser necesario, deberá solicitar el cargue manual de ventas y/o Credivalores en caso que estas no aparezcan en PAL.
Garantizar el envío de las solicitudes de venta Hogar al gestor Documental por parte de los Asesores.

16 Organizar, rotular y guardar el archivo muerto de la Tienda bajo el proceso de Gestión Documental establecido. Solicitar a mensajería la recogida de las cajas cuando estas estén listas.

17 Realizar el arqueo diario de las cajas utilizadas por los Asesores, realizar y controlar los cierres y las conciliaciones. El encargado de esta labor es de quien realiza el cierre de la tienda, sin embargo, es responsabilidad del Administrador garantizar la calidad de la revisión.

18 Gestionar y remitir los requerimientos legales, tutelas, demandas, citaciones de entes reguladores o defensores a traves de Bizflow al área encargada dentro de los plazos definidos para evitar vencimientos y sanciones por parte de los entes de control.

19 Controlar y realizar seguimiento a las incidencias de red y operaciones, resultado de los procesos de venta y postventa de su equipo de trabajo

20 Aplicar el manual de imagen y marca de la compañía. Asegurar la vigencia de la publicidad exhibida en la Tienda.

21 Asegurar que el Dispositivo de Reciclaje se encuentre en buen estado. Realizar mensualmente el registro de los elementos recolectados en el formulario “registro dispositivo de reciclaje” en PDC y solicitar la recogida al área de Logística

22 Garantiza a sus asesores los accesos a las plataformas y reporta las novedades.

23 Tienda Madrina:
Dar soporte a los canales FDV, Dealer, Retail e Islas. Asegurar la legalización del inventario y la gestión documental.

24 Realizar el rol de interventor o acciones de interventoría cuando estos le sean asignados por el superior inmediato, soportando de manera eficiente y oportuna las administraciones de los acuerdos comerciales asociados.

25 Participar en la implementación (cuando se requiera) y en el cumplimiento de las políticas y lineamientos establecidos por la Compañía para su normal funcionamiento y el logro de sus objetivos.

26 Conocer y aplicar la normatividad asociada a los procesos y procedimientos en los cuales participa y se encuentran definidos por la organización.

27 Desempeñar las demás funciones complementarias a su rol, asignadas por el superior inmediato.

28 Garantizar el cumplimiento de buenas prácticas y requisitos legales aplicables de los Sistema de Gestión Integral, orientadas a la mejora continua y la calidad de la operación.

Este certificado se emite por parte de **COLOMBIA MOVIL S.A-ESP NIT 830.114.921-1**, el 29 de junio 2021 en la ciudad de Medellín.

Para confirmar información se puede comunicar con Claudia Patricia Herrera al número telefónico 3104670444 de lunes a jueves entre las 8:00 am y las 5:00 pm

Cordialmente,

SAIDA BENITEZ ARRIETA
Líder de Nomina y Operaciones HR
Elaborado por: CH