CERT-RH 10678

EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

DE SERLEFIN S.A.

CERTIFICA

Que **DIANA NATALY ALJACH MOSQUERA,** identificado(a) con cédula de ciudadanía **No. 1.023.872.551,** estuvo vinculado(a) con nuestra compañía mediante contrato por obra o labor contratada, desde el 01 de Marzo de 2013, hasta el 04 de Diciembre 2014, desempeñó el cargo de **COORDINADOR** para la **UDN ICETEX SAC** Contrato No. (2012-0467).

Funciones Operativas:

- Apoyar la elaboración de los informes requeridos por el Cliente.
- Elaborar informes específicos para quién lo requiera: Actualización de Datos, Informe diario de gestión, Informes Varios, entre otros.
- Realizar auditorías de gestión incluyendo calidad en las respuestas de los asesores
- Brindar apoyo al personal de la UDN en relación a la gestión, cuando se requiere

Dentro del periodo de vinculación desarrollo el siguiente cargo.

Desde el 01 de Marzo de 2013 hasta el 30 de Septiembre de 2013 desempeño el cargo de **ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE** para el canal de atención **BACK OFFICE** para la **UDN ICETEX SAC** (Contrato Nº 2012-0467).

Funciones Operativas:

- Informar, cuando corresponda, al Responsable de la UDN, los inconvenientes que se presenten con los casos asignados para gestionar.
- Atención oportuna de llamadas de cliente o comunicaciones de los Usuarios indicando la información apropiada acerca de los productos, servicios y demás inquietudes asociadas al portafolio donde desarrolla su gestión, asegurando la oportunidad, calidad y efectividad en la información suministrada y en la gestión realizada.
- Consultar en las bases de datos, la información pertinente para ubicar a los Usuarios a través de terceros y así llevar a cabo un proceso de gestión efectivo.
- Registrar la información obtenida ya sea del Usuario o de terceros, de una forma clara que permita continuar con el adecuado proceso de gestión.
- Colaborar en la estructuración de los informes de gestión que se necesiten.
- Registrar en los aplicativos y documentos definidos para tal fin, las inquietudes, sugerencias y reclamos de Clientes/ Usuarios a fin de brindar una oportuna respuesta o generar el escalonamiento respectivo de manera oportuna, garantizando en todo momento el mantenimiento y mejoramiento en los niveles de satisfacción de Clientes y Usuarios frente al servicio recibido.
- Cumplimiento de los niveles de servicio individuales del cargo, de acuerdo a lo requerido por el cliente.
- Atender los requerimientos de su jefe inmediato de acuerdo a las necesidades propias de la operación.

- Evacuar los casos que le son asignados en los tiempos establecidos para tal fin cumpliendo con la productividad mínima asignada para el canal, la cual le es informada y actualizada por el jefe inmediato.

Así mismo estuvo vinculado(a) con nuestra Compañía mediante contrato por obra o labor contratada, desempeñando el cargo de **ASESOR CALL CENTER** desde el 01 Noviembre de 2009, hasta el 28 de Febrero de 2013, para la **UDN ICETEX SAC.**

Se expide a solicitud del interesado, al 14 día del mes de Diciembre de 2018.

Atentamente,



LEIDY CARDENAS
Directora Recursos Humanos

Para confirmación favor enviar correo electrónico a *solicitudes@serlefin.com*