CERT-RH 1004631

EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

DE SERLEFIN S.A.

CERTIFICA

Que **GUILLERMO ALEXANDER CUBILLOS JIMENEZ ,** identificado(a) con cédula de ciudadanía **No. 80.545. 522 .,** estuvo vinculado(a) con nuestra compañía mediante contrato de obra o labor contratada, desde el 01 de Marzo de 2013, hasta el 09 de Enero de 2016, desempeñó el cargo de **ASESOR SERVICIO AL CLIENTE** para el canal de atención **GRANDES CLIENTES** la **UDN ICETEX SAC.**

Funciones Operativas:

- Atención oportuna de los canales Contact Center, Atención Personalizada, Atención Virtual, Atención de correos electrónicos y Atención Escrita 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.
- Informar, cuando corresponda, al Responsable de la UDN, los inconvenientes que se presenten con los casos asignados para gestionar. 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.
- 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.
- 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.

- Cumplimiento de los niveles de servicio individuales de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Así mismo estuvo vinculado(a) con nuestra Compañía mediante contrato por obra o labor contratada, desempeñando el cargo de **ASESOR ESPECIAL DE GRANDES CLIENTES** desde el 28 de Febrero de 2012, hasta el 28 de Febrero de 2013, para la **UDN ICETEX**, Contrato (2009-0098).

Se expide a solicitud del interesado a los 11 días del mes de Diciembre de 2017.

Atentamente,

LEIDY CARDENAS
Directora Recursos Humanos

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