

Convocatoria – Profesional Senior Canales Digitales y Automatización

Área: Operación Digital y Servicios

En SOMOS, filial del Grupo EPM, estamos evolucionando hacia un modelo de operación cada vez más digital, automatizado y basado en datos. Buscamos un Profesional Senior que nos ayude a diseñar, implementar y evolucionar nuestros canales digitales y capacidades de automatización, habilitando una mejor experiencia para nuestros clientes, mayor eficiencia operativa y la escalabilidad necesaria para el crecimiento futuro del negocio.

Propósito del cargo

Diseñar, implementar y evolucionar las capacidades de canales digitales y automatización de SOMOS, asegurando experiencias de autoservicio simples y confiables, la digitalización de procesos críticos y la adopción de nuevas tecnologías que permitan mejorar la experiencia del cliente, incrementar la eficiencia operativa y soportar la evolución de SOMOS hacia un modelo fintech más escalable y basado en datos.

Principales responsabilidades

- *Liderar la evolución funcional y operativa de los canales digitales de la compañía (Portal Web, App, Chatbot, IVR, WhatsApp y futuras soluciones digitales), promoviendo experiencias de autoservicio eficientes, confiables y alineadas con la estrategia del negocio.*
- *Identificar oportunidades de automatización y mejora de procesos operativos en las diferentes áreas de la organización, estructurando iniciativas que contribuyan a incrementar la eficiencia, reducir actividades manuales y generar mayor capacidad para el crecimiento del negocio.*
- *Gestionar el ciclo de vida funcional de los canales digitales, incluyendo la definición y priorización del backlog, el seguimiento a nuevas funcionalidades,*

la coordinación de pruebas (QA/UAT), los despliegues a producción y la mejora continua de las soluciones.

- *Administrar técnicamente la operación de los canales digitales, realizando seguimiento a su disponibilidad, desempeño, estabilidad, cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio (ANS) e indicadores de uso, conversión y experiencia de usuario.*
- *Articular el trabajo entre las diferentes áreas de la compañía, proveedores tecnológicos y demás actores involucrados, facilitando la implementación de iniciativas digitales y de automatización alineadas con las prioridades estratégicas de la organización.*
- *Acompañar la evolución de plataformas y servicios digitales administrados por terceros, participando en procesos de actualización, releases, mantenimiento e implementación de nuevas capacidades.*
- *Analizar el comportamiento y desempeño de los canales digitales para proponer acciones de mejora que incrementen la adopción, la autogestión de los clientes y la eficiencia de la operación.*
- *Apoyar el despliegue técnico de iniciativas comerciales y operativas que involucren canales digitales, garantizando su adecuada implementación, seguimiento y articulación con las áreas responsables.*
- *Contribuir a la consolidación del modelo de operación digital de la compañía, aportando criterio técnico, visión de negocio y capacidad de análisis para convertir necesidades estratégicas en iniciativas tácticas de alto impacto.*
- *Definir el modelo funcional y de gobierno de los canales digitales, estableciendo lineamientos de evolución, priorización de iniciativas y métricas de desempeño.*
- *Explorar e implementar capacidades de Inteligencia Artificial y automatización inteligente que permitan optimizar procesos, fortalecer la atención al cliente y habilitar nuevos modelos de autoservicio.*

Perfil requerido

Formación académica

- *Título profesional en Ingeniería de sistemas, industrial, informática, software o áreas afines.*
- *Posgrado. Deseable en campos relacionados con Transformación Digital, Innovación, Analítica de Datos, innovación, gerencia de tecnología, Arquitectura Empresarial, Sistemas de Información, Gestión de Proyectos Tecnológicos, Inteligencia Artificial aplicada a negocios, Product Management Digital o áreas afines.*

Experiencia

Mínimo tres (3) años de experiencia profesional, de los cuales al menos dos (2) años deben estar relacionados con:

- *Gestión de canales digitales,*
- *Automatización de procesos,*
- *Transformación digital,*
- *Implementación de soluciones tecnológicas,*
- *Mejora de experiencia digital,*
- *Administración funcional de plataformas.*

Será altamente valorada experiencia en:

- *Fintech,*
- *Servicios financieros*
- *Telecomunicaciones*
- *Retail*
- *ECommerce,*
- *Empresas con alta interacción digital y modelos B2B2C.*

Conocimiento y experiencia técnica específicos

- *Gestión y evolución de canales digitales (Portal Web, App, Chatbot, IVR, WhatsApp y otros canales de atención digital).*
- *Automatización de procesos mediante herramientas BPM, RPA, Workflow, Low Code o tecnologías asociadas a la Industria 4.0.*
- *Inteligencia Artificial aplicada a procesos de negocio y canales digitales, incluyendo asistentes virtuales, agentes inteligentes, IA generativa y automatización inteligente.*
- *Configuración, implementación y evolución de canales conversacionales, especialmente WhatsApp Business, Chatbots y Voicebots.*
- *Levantamiento, análisis y mejora de procesos de negocio orientados a la eficiencia operativa y la transformación digital.*
- *Gestión funcional de soluciones tecnológicas: definición y priorización de requerimientos, administración de backlog, pruebas funcionales (QA/UAT), Historias de usuario, Releases y despliegue de nuevas funcionalidades.*
- *Arquitecturas basadas en servicios SaaS e integración de soluciones mediante APIs.*
- *Gestión de proveedores tecnológicos y seguimiento a acuerdos de nivel de servicio (ANS).*
- *Definición y seguimiento de indicadores de desempeño para canales digitales, automatizaciones y experiencia de usuario.*
- *Gestión de proyectos o iniciativas de transformación digital con equipos multidisciplinarios.*
- *Conocimiento en metodologías ágiles y gestión de productos digitales.*
- *Capacidad para identificar oportunidades de digitalización y automatización de procesos, estructurando iniciativas alineadas con los objetivos del negocio.*

Lo que ofrecemos:

 *Trabajo en un equipo apasionado por la innovación y la experiencia del cliente.*

- ☀️ *Contrato a término indefinido directamente con la compañía.*
- ☀️ *Modalidad de trabajo híbrido.*
- ☀️ *Acceso a modalidades de crédito para empleados.*
- ☀️ *Acceso a Fondo de empleados con beneficios para el empleado y su núcleo familiar.*

💰 **Salario: \$ 8,450,452** más prestaciones de ley

✉️ **¿Quieres ser parte de la transformación digital en SOMOS?**

Envía tu hoja de vida a: seleccion@somosgrupoepm.com.co

Buscamos una persona con visión de negocio, orientación al cliente y pasión por la transformación digital, capaz de convertir procesos complejos en experiencias simples y escalables mediante el uso de tecnología, automatización e innovación.

Cierre de postulación

📅 15 de julio de 2026