



Convocatoria – Profesional Junior Gestión Operativa de Canales

Área: Operación Digital y Servicios

En **SOMOS, filial del Grupo EPM**, seguimos fortaleciendo nuestras capacidades para brindar una experiencia superior a nuestros usuarios y clientes. Buscamos un **Profesional Junior** con enfoque en la operación y administración de canales de atención digitales y físicos, que garantice la correcta ejecución de procesos, control de servicios y mejora continua de la experiencia cliente en la atención multicanal.

Propósito del cargo

Apoyar la gestión operativa de los canales de atención físicos y digitales de SOMOS, asegurando la continuidad del servicio, seguimiento a proveedores, monitoreo de indicadores de experiencia en el servicio, reportes operativos, experiencia cliente en la calidad de la atención, control de la trazabilidad de PQR'S y de los procesos en plataformas de atención.

Principales responsabilidades

- Generar reportes e indicadores de gestión operativa que permitan el monitoreo continuo del desempeño de los canales.
- Participar en comités o espacios de mejora continua asociados al modelo de atención y experiencia del usuario.
- Planear, desarrollar y verificar actividades para la atención de requerimientos, peticiones, quejas y reclamaciones de los clientes y usuarios, según la normatividad aplicable.
- Definir especificaciones, valorar las propuestas y realizar interventoría a los bienes y servicios contratados relacionados con la atención de clientes.
- Monitorear y asegurar el funcionamiento operativo de los canales de atención al cliente: oficinas físicas, líneas telefónicas, WhatsApp, chatbot, App y Web, en coordinación con proveedores y aliados, asegurando su funcionamiento continuo, disponibilidad de información, trazabilidad de casos y cumplimiento de estándares de servicio y normativos.
- Monitorear indicadores de desempeño (ANS, tiempos de respuesta, satisfacción, disponibilidad), reportando desvíos e incidencias.





- *Administrar matrices operativas y herramientas de seguimiento para trazabilidad de solicitudes, fallos y tiempos de atención.*
- *Canalizar requerimientos operativos y tecnológicos hacia las áreas responsables (TI, CRM, producto, canales digitales), asegurando continuidad y cumplimiento.*
- *Ejecutar controles periódicos sobre los canales (testeo de rutas, flujo de información, disponibilidad) y liderar planes de mejora sobre puntos críticos identificados.*
- *Participar activamente en los comités operativos de atención y servicio, aportando análisis, incidencias y oportunidades de mejora.*
- *Documentar procesos, actualizaciones y cambios relevantes que impacten la operación de los canales, garantizando coherencia Inter área.*
- *Apoyar la gestión de experiencia al cliente desde la operación, asegurando que la promesa de servicio se cumpla de forma constante.*

Perfil requerido

Formación académica

Título profesional (no requiere posgrado). en carreras como Ingeniería Industrial, Administración, Ingeniería de Sistemas, Mercadeo o afines.

Experiencia

Mínimo 1 año de experiencia profesional en funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Conocimientos específicos

- *Manejo de herramientas ofimáticas y análisis de datos (Excel avanzado, Power BI deseable).*
- *Conocimiento en modelos de atención y gestión de canales.*
- *Familiaridad con plataformas CRM o backoffice (deseable).*
- *Experiencia en seguimiento de proveedores y acuerdos de servicio (deseable).*
- *Alta capacidad de organización, seguimiento y orientación al detalle.*
- *Experiencia del cliente.*
- *Gestión de innovación.*





✦ **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:** \$3.544.466 más prestaciones de ley

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

Envía tu hoja de vida a:

✉ seleccion@somosgrupoepm.com.co



Cierre de postulación

28 de febrero de 2026

