



## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Ejecutivo de Servicio al Usuario	Clase: 03	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: Unidad de Vinculación Estratégica		
Puesto al que se reporta: Jefe de Sección, Administrador, Supervisor de Servicio al usuario, Supervisor del Centro de Llamadas		

## 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Proporcionar información y orientar a los usuarios respecto a trámites, documentación requerida y servicios prestados por la Institución; así como atender cualquier duda, queja, solicitud o sugerencias que realicen, a través de los medios establecidos; además, apoyar en la ejecución de actividades o proyectos de acuerdo a las necesidades del área.

## 3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Bachiller.
- Experiencia Previa: No requiere.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
  - Habilidad numérica
  - Habilidad de redacción
  - Responsabilidad
  - Iniciativa
  - Estabilidad Emocional
  - Sociabilidad
  - Cortesía
  - Empatía
  - Honradez

## 4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Informar a usuarios sobre trámites, documentación, áreas o servicios que la institución proporciona, a través de los diferentes medios (vía telefónica, fax, correo electrónico o personalmente), con el fin de orientar oportunamente a los usuarios.
- Verificar la existencia de medicamentos en el sistema de farmacias o vía telefónica, con el propósito de informar al usuario el lugar donde se le despachará su medicamento.
- Colaborar con las personas discapacitadas, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, en la realización de trámites administrativos o de salud, a fin de agilizar las gestiones y disminuir el tiempo de espera.
- Asegurar que la información solicitada o requerida por los usuarios, esté disponible y actualizada, con la finalidad de orientar apropiadamente a los mismos.
- Verificar por medio de “Agenda Médica”, fecha y hora de la cita del usuario que lo requiera, a fin de proporcionar oportunamente la información solicitada.



- Encuestar a los usuarios para conocer inquietudes, dudas, quejas, sugerencias o denuncias, por medio de instrumentos diseñados para la obtención de éstas, a fin de conocer la opinión sobre la atención recibida en los diferentes Servicios de los centros de atención.
- Tabular y elaborar informe de sugerencias, a fin de remitir los resultados a la Sección correspondiente y contribuir a la toma de decisiones, enfocadas en mejorar el servicio.
- Mantener informadas a las jefaturas, sobre oportunidades de mejora detectadas, para que puedan ser consideradas e incorporadas al proceso de atención de usuarios.
- Custodiar el mobiliario y equipo asignado a su área de trabajo, a fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.
- Manejar y actualizar las diferentes aplicaciones administrativas que se usan en el área de trabajo en la cual esté designado, a fin de procesar o mantener actualizados los registros.
- Apoyar el seguimiento que se le da a los proyectos y medidas impulsadas por la Institución, para el beneficio y conocimiento de los usuarios.
- Recibir reclamos, sugerencias y demás gestiones, para ser dirigidos a los Ejecutivos designados a la atención de las mismas, con el propósito de dar respuesta oportuna a las consultas efectuadas.
- Realizar llamadas a pacientes de acuerdo a lo planificado con los Centros de Atención, para efectuar confirmación o reprogramación de citas, medicamento domiciliar, recordatorio de firma de sobrevivencia, llamadas a patronos en mora o que reporten a empleados sin número de afiliación, entre otros.
- Recopilar, gestionar y dar seguimiento a reclamos, sugerencias y otras gestiones presentadas por los usuarios, mediante el sitio web, llamadas telefónicas al número oficial del Centro de Llamadas, Facebook, Twitter, Dirección y Punto Seguro u otras redes sociales, a fin de atenderlas oportunamente.
- Verificar y canalizar la gestión efectuada por parte del usuario al área respectiva y realizar el monitoreo adecuado de la misma, hasta la obtención de la resolución del caso y darlo a conocer al interesado.
- Actualizar la base de registros de los requerimientos, a fin de mantener la información disponible, para que sea utilizada en la toma de decisiones y resolución de requerimientos presentados por los usuarios.
- Completar formularios de reclamos, gestiones o sugerencias, a fin de atender las solicitudes efectuadas por usuarios.

#### **Funciones comunes aplicables al puesto**

- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras afines a los procesos, con el objetivo de cumplir con las regulaciones correspondientes.
- Dar seguimiento a las actividades asignadas, a través de la aplicación de los procedimientos establecidos, con el fin de cumplir con las metas del área.



- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, a fin de que sirvan de insumo para la generación de reportes.
- Llevar registros actualizados de los trámites o casos realizados, como mecanismo para la generación de estadísticas.
- Atender consultas, brindando información oportuna, para solventar las inquietudes de los usuarios.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo del área.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Realizar otras actividades, encomendadas por la jefatura inmediata.

## **5. COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTOS REQUERIDOS EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES**

### **Aplicación del Conocimiento**

- Emplea adecuadamente sus conocimientos.
- Mantiene credibilidad en sus resultados.

### **Autocontrol**

- Controla sus emociones y reacciones.
- Mantiene óptimo desempeño bajo presión u oposición.

### **Autoformación/Autoaprendizaje**

- Aplica nuevos aprendizajes.
- Muestra interés en adquirir conocimientos.

### **Comunicación**

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.

### **Flexibilidad**

- Eficiente adaptación ante los cambios y su entorno.
- Valora diversos puntos de vista.

### **Iniciativa**

- Dispuesto para ayudar.
- Opina y propone mejoras.

### **Integridad**

- Actúa de acuerdo a las normas sociales, morales y éticas.

### **Minuciosidad**

- Presta atención a los detalles.
- Se esmera por la calidad de su trabajo.



**Organización**

- Ordena adecuadamente sus tareas.

**Orientación al Servicio**

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.

**Responsabilidad**

- Disciplinado, cumple normativas, respeta horarios y se mantiene en su puesto de trabajo.
- Responde por sus acciones y los resultados de su trabajo.

**Trabajo en Equipo**

- Mantiene relaciones armoniosas.
- Valora las ideas y experiencia de otros.