



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Supervisor de Servicio al Usuario	Clase: 22	Categoría: Profesional Administrativo
Dependencia jerárquica: Unidad de Vinculación Estratégica		
Puesto al que se reporta: Jefe de Sección Atención y Resolución al Usuario		
Puestos que supervisa técnicamente: Ejecutivo de Servicio al Usuario		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Coordinar y supervisar las actividades realizadas por el personal, así como dar seguimiento a las necesidades de los usuarios, a fin de proporcionar respuestas oportunas y servicios de calidad.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Licenciatura en Mercadeo, Relaciones Públicas, Comunicaciones, Administración de Empresas, Psicología, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Experiencia Previa: Tres años, preferentemente en áreas de supervisión de personal, atención al cliente, mercadeo, comunicaciones o relaciones públicas.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
 - Capacidad de Análisis
 - Capacidad de Organización
 - Capacidad de Síntesis
 - Disposición para desarrollar trabajo de campo si fuera necesario
 - Creatividad
 - Responsabilidad
 - Iniciativa
 - Estabilidad Emocional
 - Sociabilidad
 - Cortesía
 - Empatía
 - Ética
 - Honradez

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Recopilar, gestionar y dar seguimiento a los reclamos de los usuarios, recibidos a través de los diversos canales: Punto Seguro, Contacto Seguro, buzón de sugerencias, página web, correspondencia escrita, vía telefónica o de forma personal, para brindar al derechohabiente soluciones oportunas.
- Supervisar el trabajo realizado por el personal bajo su cargo, designado a los diferentes Centros de Atención o al centro de llamadas, por medio de los mecanismos de control definidos, a fin de que las tareas se realicen conforme a lo planificado.
- Diseñar y analizar encuestas de satisfacción, que sirvan como parámetros, para conocer la opinión de los usuarios sobre la calidad en la atención brindada y poder tomar decisiones que ayuden a mejorarla.



- Planificar horarios, lugares de trabajo y cronogramas de actividades del personal del área, que sirvan como guía para el óptimo desempeño, teniendo en cuenta las estimaciones del volumen de los requerimientos recibidos.
- Verificar y garantizar que los empleados cuenten con los insumos necesarios para el desempeño de las funciones, conozcan los trámites y procesos que se llevan a cabo en los centros de atención, mediante el desarrollo de actividades de interacción entre el personal y las diferentes instancias institucionales.
- Planificar y dar a conocer las actividades a desarrollar en los diferentes centros de atención asignados, consolidando las mismas, a fin de entregar periódicamente los planes de trabajo.
- Recibir el informe diario de tipologías, consolidándolo al final de cada mes, así como, evaluar el informe de resultados, elaborado por los recursos del área, con el propósito de dar a cada una de ellas el seguimiento respectivo.
- Elaborar reporte sobre las oportunidades de mejora encontradas en los centros asistenciales, a fin de que sirvan de insumo en la implementación de estrategias y en el mejoramiento de la atención, tomando en cuenta la información proporcionada por el personal del área.
- Monitorear el funcionamiento de “Punto Seguro Móvil”, a través de una programación establecida, a fin de determinar si se están obteniendo los resultados esperados.
- Utilizar como mecanismo de registro, las hojas de control, en la que se respalde su visita al centro de atención correspondiente, lo cual se constata a través de la firma de un delegado de la dependencia.
- Retirar las hojas de sugerencia de los buzones instalados en los lugares donde existe Punto Seguro, para elaborar los respectivos informes junto con las observaciones necesarias, a fin de dar conocer las opiniones emitidas por los derechohabientes a las autoridades de los diferentes centros de atención.
- Manejar confidencialmente la información recibida en el sistema de reclamos y en el tráfico de llamadas entrantes, monitoreando los casos identificados en la bitácora de requerimientos, con el fin de proporcionarle el seguimiento respectivo.
- Elaborar estudios de “medición de satisfacción”, por medio de encuestas, solicitadas por cualquier área de la Institución, a fin de que sirvan de insumo para la toma de decisiones.
- Mantener informado al personal, sobre los resultados de las evaluaciones de calidad realizadas, a fin de que se introduzcan mejoras en el área.
- Participar en reuniones de seguimiento, con los diferentes proveedores de servicios, para verificar que se esté cumpliendo con lo pactado.
- Crear normas, procedimientos y estándares de atención, que permitan brindar un mejor servicio, gestionando su aprobación y divulgación.
- Coordinar el proyecto “Cliente Incógnito”, en proyectos asignados a nivel nacional, para conocer la calidad en la atención al usuario por parte de los trabajadores institucionales.



- Solicitar semanalmente los reportes de marcación del personal bajo su cargo, para efectuar la revisión correspondiente, a fin de hacer las validaciones respectivas y remitírselo a la jefatura de Sección.
- Elaborar, coordinar y ejecutar proyectos en mejora de la atención y servicio al usuario, así como también apoyar en los proyectos encomendados por otras áreas.

Funciones comunes aplicables al puesto

- Participar por delegación en reuniones, comisiones o comités técnicos internos o externos para analizar, definir, orientar o asesorar sobre criterios de carácter técnico de su profesión o en el ejercicio de sus funciones, a fin de aportar en temas relacionados a su área de competencia.
- Participar por delegación en la adecuación de términos técnicos o evaluación de ofertas en la adquisición de equipos, insumos o servicios utilizados en la ejecución de trabajos del área, brindando opinión técnica en la elaboración de las mismas, a fin de contribuir con las necesidades institucionales.
- Participar en la elaboración y formulación del Plan Anual de Trabajo, a fin de colaborar con el desarrollo eficiente de las actividades del área.
- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras afines a los procesos, con el objetivo de cumplir con las regulaciones correspondientes.
- Ingresar datos al sistema de información específica del área, a fin de procesar o mantener actualizados los registros.
- Elaborar y entregar mensualmente indicadores de gestión, a fin de proporcionar información del trabajo realizado en el área.
- Atender consultas, brindando información oportunamente, para solventar las inquietudes de los usuarios.
- 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.
- Llevar registros actualizados de los trámites o casos realizados, como mecanismo para la generación de estadísticas.
- Apoyar al área de trabajo cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- Colaborar con la inducción de personal nuevo, dando a conocer los procesos y/o funciones, con el fin de que se involucre en el trabajo 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 como insumo para la generación de reportes.
- 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.

Capacidad de Análisis

- Razona lógica y sistemáticamente.

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.

Innovación y Creatividad

- Abierto a nuevas tendencias.
- Genera ideas aplicables.

Integridad

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

Organización

- Prioriza y coordina actividades eficientemente dentro de los plazos establecidos.
- Productivo y eficiente.

Orientación al Logro

- Perseverante en cumplir metas.

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.
 - Motiva a otros a sumar esfuerzos.
 - Se integra activamente a grupos de trabajo.
- Valora las ideas y experiencia de otros.