



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Departamento Atención al Usuario	Clase: 24	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: Unidad de Vinculación Estratégica		
Puesto al que se reporta: Jefe de Unidad de Vinculación Estratégica		
Puestos que supervisa: Jefe de Sección Atención y Resolución al Usuario, Jefe de Sección Centro de Llamadas, Secretaria		

### 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, coordinar y supervisar las actividades que se desarrollan en el Departamento, a través del seguimiento y evaluación de los planes y proyectos establecidos, tendientes a conocer la percepción de los usuarios en relación a los servicios institucionales, así como a fortalecer el apoyo directo o telefónico a los mismos para la obtención de prestaciones económicas o de salud, a fin de mejorar la calidad de atención al usuario y brindar una solución oportuna de sus requerimientos.

### 3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Licenciatura en Mercadeo, Relaciones Públicas, Comunicaciones, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Experiencia Previa: Cinco años, en puestos administrativos o de jefatura, preferentemente en las áreas de atención al cliente, mercadeo, comunicaciones, relaciones públicas, administración de centro de llamadas o ventas.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
  - Capacidad de Análisis
  - Capacidad de Decisión
  - Capacidad de Organización
  - Capacidad de Síntesis
  - Habilidad de Redacción
  - Habilidad de Supervisión
  - Creatividad
  - Habilidad para adaptarse a los cambios
  - Responsabilidad
  - Dinamismo
  - Iniciativa
  - Estabilidad emocional
  - Sociabilidad
  - Cortesía
  - Empatía
  - Ética
  - Honradez

### 4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Planear, coordinar y dirigir las funciones del Departamento optimizando la utilización de los recursos para alcanzar los objetivos establecidos.
- Velar por el cumplimiento de las directrices y objetivos previamente establecidos para cada una de las áreas, a fin de cumplir con los compromisos adquiridos.
- Diseñar, formular y autorizar la implementación de planes, programas o acciones tendientes a mejorar la atención al usuario, a través de mecanismos o métodos de investigación y recopilación de información que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios y sirvan de insumo para establecer opciones que permitan mejorarla.



- Supervisar la efectiva coordinación y ejecución eficiente de las investigaciones, monitoreos, sondeos u otros mecanismos de recolección empleados, así como su procesamiento y análisis, con el propósito de verificar la certeza de la información a utilizar.
- Controlar la efectiva y oportuna atención directa a los usuarios, tanto en los niveles centrales o locales, a través del seguimiento a los requerimientos, reclamos o denuncias interpuestas, a fin de agilizar la resolución de los mismos y que permita mantener o mejorar una buena percepción sobre la atención brindada.
- Controlar la adecuada coordinación de la operatividad del centro de llamadas, con base al portafolio de servicios ofertados por el área, a fin de constatar el eficiente cumplimiento de los estándares de funcionamiento, calidad y servicio establecidos.
- Canalizar y resolver las necesidades primordiales relacionadas con la atención al Cliente (interno y externo) detectados en cada una de las dependencias, para establecer e implementar soluciones que contribuyan al cumplimiento de estándares de calidad en el servicio.
- Estar informado de los servicios, proyectos institucionales, nombres de las jefaturas en general (incluye números de teléfonos), direcciones de los Centros de Atención, eventos u otros, para mantener informado al personal bajo su cargo.
- Elaborar y dar seguimiento al Plan Anual de Trabajo del Departamento, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos y metas propuestas.

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

- Conformar o formar parte de Comisiones o Comités Técnicos internos o externos, para orientar, asesorar, definir, decidir e instruir sobre criterios de carácter estratégico o técnico relacionados al área de competencia, para la toma de decisiones o el debido ejercicio de las funciones.
- Velar por la actualización del Manual de Organización y otros documentos de uso normativo, con el fin de que sirva de instrumento para el desarrollo de las actividades del área.
- 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.
- Comunicar con efectividad los proyectos, objetivos y resultados de sus acciones de manera formal e informalmente, con el fin de mantener informado a sus jefaturas.
- Desarrollar y aplicar sistemas de control interno, para la adecuada administración del trabajo del área que permitan generar estadísticas sobre los resultados logrados.
- Mantener informado al personal que dirige sobre los nuevos lineamientos, procedimientos o reglamentos implementados para conocer, aplicar y hacer cumplir los procesos, normas y políticas laborales del ISSS.
- Realizar reuniones periódicas para definir, coordinar y dar seguimiento a los planes de acción encaminados a contribuir con los objetivos del área.



- Planificar y coordinar los proyectos asignados o definidos para el área, participando en aquellos relacionados a la innovación y automatización, para verificar su ejecución y alcances obtenidos.
- Solicitar el abastecimiento oportuno y verificar el funcionamiento adecuado de los instrumentos, herramientas de trabajo, así como establecer medidas para salvaguardar los recursos materiales y equipo asignado.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo, a fin de incentivar la eficiencia y la mejora continua en los empleados.
- Apoyar en lo técnico u operativo, ante contingentes como ausencia de personal u otros, con el fin de no afectar el desarrollo de las actividades del área.
- Apoyar el adiestramiento de personal nuevo y velar porque se cumpla el plan de inducción.
- Revisar y autorizar documentación relacionada al área, así como informes, notas, reportes, controles administrativos y otros, para su respectivo trámite.
- Velar por la armonía laboral en el área, a fin de procurar la unidad del personal.
- Realizar otras actividades asignadas 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 Decisión**

- Prudente en la toma de decisiones y riesgos.
- Toma decisiones acertadas y oportunas.

### **Comunicación**

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.
- Transmite clara, precisa y oportunamente la información.

### **Dirección de Personas**

- Equitativo en la distribución del trabajo y en la autoridad que ejerce.
- Reconoce el trabajo individual y grupal.

### **Flexibilidad**

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



### **Gestión de Relaciones**

- Muestra una actitud armonizadora y conciliadora ante situaciones conflictivas.
- Propicia el dialogo, empatía, solidaridad, cooperación, la unidad y el respeto.
- Propicia entre el personal un entorno para el desarrollo de su potencial.
- Se integra a diversos equipos de trabajo.
- Vela por mantener un ambiente cordial y armonioso.

### **Integridad**

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

### **Orientación al Logro**

- Enfocado a objetivos y metas.
- Estimula la mejora continua y la eficiencia.

### **Orientación al Servicio**

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.
- Integra necesidades de usuarios al trabajo del área.

### **Proactividad**

- Motiva a la innovación y proactividad del personal.
- Previsor ante las necesidades.

### **Resolución de Problemas**

- Afronta conflictos que afectan el clima laboral.
- Creativo en la resolución oportuna de problemas.

### **Responsabilidad**

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