



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Sección Centro de Llamadas	Clase: 23	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: Unidad de Vinculación Estratégica		
Puesto al que se reporta: Jefe de Departamento de Atención al Usuario		
Puestos que supervisa: Supervisor del Centro de Llamadas, Ejecutivo de Servicio al Usuario, Secretaria		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, organizar y controlar las actividades desarrolladas en la Sección, cumpliendo con los planes y proyectos establecidos, con el objetivo de lograr que la operación de llamadas entrantes y salientes del Centro de Llamadas se realice eficientemente, brindando y gestionando la solución oportuna a los requerimientos presentados por los usuarios.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Licenciatura en Mercadeo, Relaciones Públicas, Comunicaciones, Administración de Empresas. Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Experiencia Previa: Cuatro años, en puestos administrativos o de jefatura, preferentemente en áreas relacionadas a la administración de centro de llamadas, atención al cliente, mercadeo, comunicaciones o relaciones públicas.
- 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

- Planificar, organizar, controlar, implementar e informar el portafolio de servicios que el Centro de Llamadas brinda a usuarios internos y externos.
- Establecer parámetros y estándares de funcionamiento y servicio bajo los cuales debe funcionar el Centro de Llamadas, con el objetivo de brindar servicios de calidad a los usuarios.
- Verificar que se le proporcione solución oportuna a reclamos, denuncias o quejas, mediante el seguimiento correspondiente, a fin de solventar las observaciones de los usuarios.



- Velar porque se brinde a los usuarios información institucional correcta y oportuna que les facilite los trámites a realizar.
- Planificar, organizar y controlar las actividades desarrolladas por el personal bajo su cargo, estableciendo mecanismos de control que permitan verificar la adecuada ejecución de las tareas asignadas, a través de la programación, distribución y definición de las funciones, con el fin de cumplir con los objetivos del área.
- Mantener y fortalecer los canales de comunicación entre las diferentes dependencias institucionales, a fin de garantizar los resultados así como la fluidez de la información.

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.