



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

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

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Coordinar y supervisar las actividades realizadas por los teleoperadores, así como evaluar la calidad del servicio proporcionado; además, gestionar y dar seguimiento a las consultas o reclamos de los usuarios a fin de que reciban respuestas oportunas a sus requerimientos.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Grado Académico: Licenciatura en Mercadeo, Relaciones Públicas, Comunicaciones, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Experiencia Previa: Tres años, preferentemente en áreas de supervisión de personal, centro de llamadas, atención al cliente, mercadeo o relaciones públicas.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
 - Capacidad de Análisis
 - Capacidad de Organización
 - Capacidad de Síntesis
 - Creatividad
 - Responsabilidad
 - Iniciativa
 - Estabilidad Emocional
 - Sociabilidad
 - Cortesía
 - Empatía
 - Ética
 - Honradez

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Supervisar el trabajo realizado por el personal, por medio de los mecanismos de control definidos, a fin de dar cumplimiento a los objetivos del área.
- Recopilar, gestionar y dar seguimiento a los reclamos de los usuarios, recibidos a través de Contacto Seguro (página web o vía telefónica), con el fin de buscar soluciones a los mismos.
- Verificar que el personal de atención al usuario, cuente con los recursos, conozcan los trámites y procesos que se llevan a cabo en los centros de atención, desarrollando actividades de interacción entre las diferentes instancias institucionales y a fin de detectar los aspectos a reforzar en los empleados.
- Planificar y dar a conocer las actividades a desarrollar en los diferentes centros de atención, consolidando las mismas, a fin de entregar habitualmente los reportes correspondientes.
- Evaluar periódicamente al personal del área, a fin de conocer su desempeño y por ende evaluar la calidad del servicio brindado.



- Participar en la formulación de proyectos, orientándolos según las exigencias del entorno, a fin de proponer alternativas para mejorar los servicios.
- Proporcionar los insumos necesarios al personal, a fin de que desempeñen adecuadamente sus labores.
- Recibir el informe diario de tipologías y evaluar informe periódico de resultados, con el propósito de dar el seguimiento respectivo.
- Mantener informado al personal del Centro de Llamadas, 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.
- Diseñar y analizar encuestas de satisfacción, que sirvan como parámetro, para conocer la opinión de los usuarios sobre la calidad en la atención prestada y poder tomar decisiones que ayuden a mejorarla.
- Crear normas, procedimientos y estándares de atención, que permitan brindar un mejor servicio, gestionando su aprobación y divulgación.

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 y/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 y/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.