

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

Director (a) de Servicio al Cliente	
Código de la Clase: 1230	Escala Retributiva: 4,023

Naturaleza del Trabajo

Trabajo gerencial, profesional y especializado que consiste en planificar, coordinar, dirigir y evaluar las funciones de la división dirigidas a asegurar que se provea un servicio de calidad en la interacción con los clientes, la información que se provee, las respuestas a los requerimientos de servicios de retiro y el manejo de las reclamaciones de los participantes, pensionados y/o beneficiarios.

Aspectos Distintivos del Trabajo

Realiza trabajo de gran complejidad y responsabilidad. Ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio, subordinado a los principios y cánones de ética que rigen su profesión y en armonía con las disposiciones legales, normativas y procesales establecidas. Recibe instrucciones de trabajo generales. Trabajo bajo la supervisión de un funcionario de mayor jerarquía. El desempeño de sus funciones es evaluado mediante informes, reuniones con el (la) supervisor (a), la ponderación de los resultados y el impacto del trabajo realizado para el logro de los objetivos de su unidad.

Ejemplos de Trabajo

Planificación y Supervisión

- ✓ Planifica, dirige y supervisa las funciones de Servicio al Cliente.
- ✓ Desarrolla y mantiene al día los procedimientos de Servicio al Cliente.
- ✓ Planifica y administra el presupuesto aprobado.
- ✓ Adiestra, supervisa y evalúa el personal a su cargo.

- ✓ Desarrolla y monitorea la implantación del Plan de Trabajo para Servicio al Cliente para cumplir con las metas del Plan Estratégico y el Plan Operacional (“Business Plan”).

Peritaje Profesional y Especializado

- ✓ Desarrolla, coordina y supervisa los programas de Servicio al Cliente relacionado con beneficios y servicios (retiro, préstamos e incapacidad) que presta la Agencia.
- ✓ Planifica, dirige y supervisa todos los componentes de Servicio al Cliente (Centro de Contacto y Centro de Servicios) que administra la Agencia.
- ✓ Identifica las necesidades de beneficios y servicios de retiro de la clientela a largo plazo, para desarrollar estrategias de desarrollo.
- ✓ Planifica, desarrolla y coordina la implantación de nuevos programas y modalidades de servicio al cliente.
- ✓ Diseña e implanta programas de monitoreo de calidad de servicios para asegurar cumplimiento con los estándares y métricas de calidad establecidos por la Administración.
- ✓ Sirve de enlace con entidades externas tales como agencias de gobierno estatales, federales y cuerpos legislativos por designación del (la) Jefe (a) de la Agencia.
- ✓ Facilita el proceso de auditorías externas sirviendo de enlace entre los (as) auditores (as) de la Agencia.
- ✓ Analiza y recomienda acciones correctivas a situaciones de rendimiento de los empleados para identificar las causas e implantar estrategias para la solución de los mismos.
- ✓ Desarrolla e implanta políticas y procedimientos relacionados con los servicios que le brinda a los participantes, retirados y beneficiarios.

- ✓ Monitorea las métricas de servicio al cliente para promover el mejoramiento continuo de los servicios a la membresía de los Sistemas de Retiro.
- ✓ Provee apoyo analítico y gerencial al (la) Jefe (a) de la Agencia y la Junta de Síndicos en asuntos relacionados con Servicio al Cliente, cuando le es requerido.
- ✓ Desarrolla, implanta y monitorea nuevas políticas y procedimientos de prestación de servicios.
- ✓ Evalúa, mejora y establece los sistemas de controles internos para la prestación de los servicios a la membresía.
- ✓ Sustituye y representa al (la) Principal Oficial Ejecutivo de Beneficios y Servicios cuando le es requerido.

Evaluación y Seguimiento

- ✓ Evalúa el desempeño del personal a cargo.
- ✓ Prepara informes de labor realizada y otros que le sean requeridos.
- ✓ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con el desempeño de sus funciones.

Conocimientos, Habilidades y Destrezas Mínimas

- ✓ Conocimiento considerable de los beneficios de los Sistemas de Retiro.
- ✓ Conocimiento considerable del proceso de otorgar pensiones.
- ✓ Conocimiento del idioma español e inglés.
- ✓ Conocimiento de los principios, técnicas y prácticas que se utilizan en la atención y Servicio al Cliente.
- ✓ Conocimiento considerable de los principios y prácticas de supervisión y la negociación colectiva.
- ✓ Conocimiento de los principios de calidad y métodos de mejoramiento de procesos.

- ✓ Habilidad para el trato cordial de clientes y público en general.
- ✓ Habilidad solucionar problemas
- ✓ Habilidad para recopilar información relevante mediante entrevistas telefónicas o personalmente.
- ✓ Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Destrezas en el uso de equipos de oficina, computadoras y otros equipos electrónicos.

Demandas Físicas y Mentales Requeridas

- ✓ Ambiente de trabajo y exposición a riesgos normal.
- ✓ Esfuerzo físico asociado a trabajo sedentario, que incluye estar sentado/a la mayor parte del tiempo y estar de pie o caminar ocasionalmente.
- ✓ Esfuerzo visual normal.
- ✓ Esfuerzo mental considerable.
- ✓ Se requiere más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.

Equipo, Máquinas y Herramientas Requeridas

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otros equipos básicos de oficina.

Preparación Académica y Experiencia Mínima

Bachillerato de colegio o universidad acreditada.

Seis (6) años de experiencia en funciones relacionadas con servicios al cliente, dos (2) de éstos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Gerente de Beneficios y Servicios o Servicio al Cliente o tres (3) de éstos como Supervisor (a) de Beneficios y Servicios o Servicio al Cliente en el Servicio de Carrera en la Agencia.

Período Probatorio

Doce (12) meses.

Cláusula de Salvedad

La información aquí contenida resume la naturaleza general de los conocimientos, habilidades y destrezas mínimas requeridas y el grado de complejidad de las funciones establecidas para el personal que desempeña las funciones de los puestos de esta clase. Su contenido no debe interpretarse como un inventario exhaustivo de todas las funciones y responsabilidades que se le requiere al personal que ocupa los puestos agrupados en esta clase. La Autoridad Nominadora podrá enmendar o modificar estas funciones y/o requerir readiestramiento para atender las necesidades cambiantes y dinámicas de la Agencia y la industria de pensiones.

En virtud de la autoridad que nos confiere la Sección 6.2 de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público, aprobamos la creación / actualización de esta clase que formará parte del Plan de Clasificación y Retribución de la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura, a partir del _____ de 2012.

Samuel Dávila Cid
Director de la Oficina de Capacitación
y Asesoramiento en Asuntos
Laborales y de Administración de
Recursos Humanos

Lcdo. Héctor M. Mayol Kauffmann
Administrador
Administración de los Sistemas de
Retiro de los Empleados del Gobierno
y la Judicatura

Fecha

Fecha

