

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

Gerente de Servicio al Cliente	
<i>Código de la Clase: 1220</i>	<i>Escala Retributiva: 3,760</i>

Naturaleza del Trabajo

Trabajo profesional y especializado que consiste en planificar, coordinar, dirigir y evaluar las funciones del Centro de Servicios y 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. Recibe instrucciones generales en los aspectos comunes del trabajo y específicas ante situaciones nuevas y cambios en procedimiento. Ejerce un alto grado de iniciativa y criterio propio en el desempeño de las funciones del puesto. Trabaja bajo la supervisión de un funcionario de mayor jerarquía. El trabajo realizado se revisa en reuniones con su supervisor/a, por medio de informes y ponderación e impacto de los resultados en el logro de los objetivos de su unidad.

Ejemplos de Trabajo

- ✓ Prepara el Plan de Trabajo del Centro de Contacto / Centro de Servicios a su cargo y da seguimiento al mismo.

- ✓ Establece los horarios de trabajo para el personal dar cumplimiento a las metas establecidas.
- ✓ Coordina y asigna trabajo al personal que labora en el Centro de Contacto / Centro de Servicios y evalúa su desempeño.
- ✓ Supervisa el proceso de auditorías que se realizan para asegurar la calidad del servicio al cliente.
- ✓ Colabora con el (la) Director (a) en la petición presupuestaria.
- ✓ Sustituye y representa al (la) Director (a) de Servicio al Cliente cuando le es requerido.
- ✓ Implanta políticas y procedimientos relacionados con los servicios que se le brindan a los participantes, retirados y beneficiarios.
- ✓ Analiza y recomienda acciones correctivas de rendimiento con los empleados para identificar las causas e implantar estrategias para la solución de los mismos.
- ✓ Colabora con el (la) Director (a) en la solución de situaciones que surjan.
- ✓ Orienta a los empleados en el manejo de situaciones complejas y difíciles que surgen durante la ejecución de sus tareas.
- ✓ Supervisa la aplicación de los principios, técnicas y métodos utilizados en la prestación de los servicios al cliente de la Agencia.
- ✓ Evalúa la ejecución de las funciones de los empleados y recomienda las acciones correspondientes para asegurar el funcionamiento óptimo de su unidad de trabajo.
- ✓ Atiende visitas y llamadas relacionadas con las funciones que supervisa.
- ✓ Revisa y firma correspondencia pertinente a sus funciones.
- ✓ Supervisa la redacción de informes relacionados con su unidad de trabajo.

- ✓ Facilita el proceso de auditoría externa sirviendo de enlace entre los (as) auditores (as) y la Agencia.
- ✓ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con la labor que realiza.

Conocimientos, Habilidades y Destrezas Mínimas

- ✓ Conocimiento considerable de los programas de beneficios y servicios de Retiro.
- ✓ Conocimiento considerable del proceso de otorgar pensiones del Sistema de Retiro.
- ✓ 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 para 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.

Equipo, Máquinas y Herramientas Requeridas

Computadora, teléfono, máquina de sumar, facsímil y otro equipo básico de oficina.

Preparación Académica y Experiencia Mínima

Bachillerato de colegio o universidad acreditada.

Cinco (5) años de experiencia en funciones relacionadas con la prestación de servicios al cliente, dos (2) de estos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un (a) Supervisor (a) de Servicio al Cliente en el Servicio de Carrera de 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