

## ESPECIFICACIÓN DE CLASE

Supervisor (a) de Servicio al Cliente	
<i>Código de la Clase: 1210</i>	<i>Escala Retributiva: 3,069</i>

### **Naturaleza del Trabajo**

Trabajo profesional y especializado que consiste en la planificación, coordinación y supervisión de las funciones de orientación y canalización de servicios a los clientes de los Sistemas de Retiro y la respuesta a requerimientos de servicios de retiro, préstamos e incapacidad, para manejar y solucionar las reclamaciones de participantes, retirados y/o beneficiarios.

### **Aspectos Distintivos del Trabajo**

Realiza trabajo de considerable complejidad y responsabilidad. Ejerce iniciativa e independencia de criterio en el desempeño de sus funciones. Recibe instrucciones de trabajo generales en los aspectos comunes del trabajo y específicas ante situaciones nuevas y cambios en los procedimientos. 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 personal a su cargo y da seguimiento al mismo.
- ✓ Establece los horarios de trabajo para dar cumplimiento a las metas y objetivos establecidos.

- ✓ Coordina y asigna el trabajo del personal a su cargo y evalúa su desempeño.
- ✓ Asesora al personal de la Agencia en asuntos relacionados con la prestación de servicios al cliente.
- ✓ Implanta políticas y procedimientos relacionados con los servicios que se le brindan a los participantes, retirados y beneficiarios.
- ✓ Analiza y recomienda acciones correctivas a problemas 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 operacionales y administrativas 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 en 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.
- ✓ Supervisa el proceso de auditorías que se realizan para asegurar la calidad del servicio al cliente.
- ✓ Atiende visitas y llamadas relacionadas con las actividades que supervisa.
- ✓ Revisa y firma correspondencia y supervisa la redacción de informes relacionados con su Unidad de trabajo.
- ✓ Provee insumo y colabora con el (la) Director (a) en la preparación de la petición presupuestaria.

- ✓ Supervisa y monitorea las métricas establecidas para calibrar los resultados de los objetivos de su Unidad.
- ✓ Sustituye y representa al (la) Director (a) cuando le es requerido.
- ✓ Redacta cartas, memorandos e informes relacionados con la labor que realiza.

**Conocimientos, Habilidades y Destrezas Mínimas**

- ✓ Conocimiento considerable de los principios, técnicas y prácticas modernas que se utilizan en la atención y prestación de beneficios y servicios a la membresía.
- ✓ Conocimiento considerable de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos que rigen la Administración de los Sistemas de Retiro.
- ✓ Conocimiento de la organización y funcionamiento de la Agencia.
- ✓ Conocimiento considerable de los principios, prácticas, técnicas y métodos modernos de supervisión y administración de convenios colectivos.
- ✓ Conocimiento de los principios de calidad y métodos de mejoramiento de los procesos.
- ✓ Habilidad para realizar análisis de necesidades y problemas relacionados con sus funciones.
- ✓ Habilidad para el trato cordial de clientes y público en general
- ✓ Habilidad para comunicarse verbalmente y por escrito.
- ✓ Habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Destreza en el uso y operación de equipos de oficina, y otros sistemas 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 moderado.
- ✓ Se requiere más de 15 salidas al año durante o fuera del turno de trabajo.

### **Equipo, Máquinas y Herramientas Requerida**

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

### **Preparación Académica y Experiencia Mínima**

Bachillerato de un colegio o universidad acreditada.

Tres (3) años de experiencia en funciones relacionadas con la prestación de servicios al cliente, uno (1) de éstos en funciones de naturaleza y complejidad similar a las que realiza un Representante de Servicio al Cliente en el Servicio de Carrera de la Agencia.

### **Período Probatorio**

Ocho (8) 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