



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora	Clase: 21	Categoría: Profesional Administrativo
Dependencia jerárquica: División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos		
Puesto al que se reporta: Jefe de Departamento Recuperación Prejudicial		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Efectuar y agotar la parte final del proceso de recuperación administrativa de saldos en mora, a través de la recuperación efectiva o del cierre administrativo de la gestión, preparando y remitiendo los expedientes al área de gestión judicial de cobro.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Licenciatura en Ciencias Jurídicas.
- Experiencia Previa: Tres años, en puestos administrativos, preferentemente en áreas Jurídicas o de Recuperación de Mora.
- Competencias:
 - Capacidad de Análisis.
 - Capacidad de Organización.
 - Capacidad de Síntesis.
 - Disposición para desarrollar trabajo de campo si fuera necesario.
 - Creatividad.
 - Responsabilidad.
 - Iniciativa.
 - Estabilidad Emocional.
 - Sociabilidad.
 - Cortesía.
 - Empatía.
 - Ética.
 - Honradez.
 - Técnicas de cobranza y negociación efectiva.

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Realizar la gestión de cobro administrativo prejudicial, a través de citatorios, notas, visitas presenciales u otro tipo de acciones, con el objetivo de informar a los empleadores morosos del trámite a seguir.
- Desarrollar de forma ética y transparente el proceso de conciliación con empleadores en mora, a fin de llegar a un arreglo extrajudicial que ponga fin a la gestión administrativa.
- Trasladar el expediente a la etapa judicial de cobro, con toda la documentación recopilada en la gestión de recuperación administrativa y prejudicial; e informar de ello a las áreas correspondientes, a fin de que éstas preparen y remitan al área de gestión judicial, la documentación que ésta requiera para el ejercicio de la acción judicial correspondiente.
- Preparar informes, reportes y dictámenes relativos a la gestión de recuperación en general, que le sean requeridos por la jefatura del Departamento u otras superiores.



- Realizar las tareas y participar de las actividades relacionadas con las funciones del Departamento, que le sean delegadas por la jefatura del mismo.
- Llevar registros actualizados en el sistema, de los trámites y gestiones realizadas y entregar mensualmente informe sobre medición de indicadores y estadísticas.

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.
- 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.



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
DEPARTAMENTO ADMISIÓN Y EMPLEO
SECCIÓN PLANIFICACIÓN DE PERSONAL

Descripción de Puesto de 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.