



## **1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

Título de Puesto: Colaborador de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos I	Clase:05	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: División de Aseguramiento Recaudación y Beneficios Económicos		
Puesto al que se reporta: Jefe de Sección Pensiones y Auxilio de Sepelios, Coordinador de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos		

## **2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

Desarrollar las actividades administrativas u operativas relacionadas con los trámites de pensiones de riesgos profesionales o auxilios de sepelios, a través de la ejecución de los procedimientos correspondientes, con el fin de apoyar y dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas del área.

## **3. PERFIL DE CONTRATACIÓN**

- Formación Académica: 40% de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública, Economía, Ciencias Jurídicas, Comunicaciones, Ingeniería Industrial, Ciencias de la Computación o carreras afines.
- Experiencia Previa: Un año, preferentemente en puestos administrativos o de atención al cliente.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
  - Habilidad numérica
  - Habilidad de redacción
  - Responsabilidad
  - Iniciativa
  - Estabilidad emocional
  - Sociabilidad
  - Cortesía
  - Empatía
  - Honradez

## **4. FUNCIONES DEL PUESTO**

- Atender a usuarios que realizan trámites, consultan sobre los procesos relacionados con pensiones de riesgos profesionales o auxilios de sepelio, a fin de proporcionar orientación adecuada acerca de los documentos necesarios a presentar para la obtención de la prestación.
- Entregar formularios de aviso de accidentes, constancias de trabajo, de cobro, de sepelio y otros, con la finalidad de atender los requerimientos de los usuarios.
- Elaborar autorizaciones para cobro de pensiones, realizando análisis de la documentación legal presentada (actas consulares, poderes generales y/o especiales, resoluciones judiciales emitidas por el juzgado de familia, etc.), a fin de establecer si el trámite es o no procedente.
- Recibir solicitudes de carencia de prestaciones y verificar si el usuario tiene alguna con la institución, con el objetivo de solicitar la autorización de la jefatura inmediata y entregarla al interesado y las diferentes Administradoras de Pensión.



- Recibir la documentación para el pago de sepelios, para registrar y controlar la atención a los usuarios y distribuir los casos equitativamente.
- Proporcionar información a los usuarios a través de entrevistas o telefónicamente, referente a la situación en que se encuentra su trámite de pensión, con el propósito de solventar dudas sobre el mismo.
- Atender solicitudes de constancias, para efecto de préstamos bancarios, verificando la prestación y pasándolo a firma de la jefatura, para la autorización correspondiente.
- Actualizar vivencias y solterías de pensionados y beneficiarios, completando el formulario y firmándolo de enterado, a fin de dar cumplimiento a la normativa establecida en la Ley y Reglamentos del ISSS.
- Revisar y grabar constancias de estudio de pensionados por orfandad y asignación, a efecto de no retener la prestación.
- Recibir la documentación generada (solterías, vivencias, constancias, partidas y autorizaciones), con la finalidad de efectuarle control de calidad después de ser grabada.
- Verificar en sistema fénix la planilla de pago de pensiones, los motivos por los que se ha retenido la cancelación al pensionado, a fin de orientar al interesado sobre las gestiones a realizar para resolver y procesar el pago.
- Recibir los documentos originales, la solicitud y la orden de pago de auxilio de sepelio enviada por el banco, con el propósito de conciliar los pagos en el sistema y enviar la documentación al área de Tesorería.
- Elaborar listado, a fin de solicitar visitas domiciliarias en los casos en que se dificulte comprobar el estatus de la persona (soltería o vivencia).
- Enviar y recibir los expedientes a firma de resolución de las autoridades superiores, a fin de contar con la autorización correspondiente, para proceder a citar y notificar a los involucrados.
- Recibir documentación, elaborar listado y enviar copias de las partidas de defunción a la sección correspondiente, para darle continuidad al proceso.
- Recibir documentación y elaborar boletín, a fin de remitir diligencias de pensiones por muerte, invalidez y sepelios enviados al área de Inspección.
- Realizar notificaciones a los pensionados por invalidez, viudez, progenitores y orfandad para comunicar la resolución sobre sus casos.
- Completar formularios u otra documentación relacionada con los procedimientos del área, con el propósito de agilizar los trámites y/o gestiones correspondientes.

**Funciones comunes aplicables al puesto:**

- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras afines a los procesos, con el objetivo de cumplir con las regulaciones correspondientes.



- Colaborar con el ingreso de resultados del proceso, al sistema de información específico del área, a fin de mantener actualizados los registros.
- Llevar registros actualizados de los trámites y/o casos realizados, como mecanismo para la generación de estadísticas.
- 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.
- Dar a conocer al jefe los resultados de sus actividades ya sea periódicamente o atendiendo requerimientos de éste, para que sirvan de insumo para la generación de reportes.
- Atender consultas, brindando información oportuna, para solventar las inquietudes de los usuarios.
- 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.
- Apoyar al área de trabajo, cuando sea necesario, realizando actividades para suplir ausencias de personal o situaciones de urgencia.
- 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.

### **Autoformación/Autoaprendizaje**

- Aplica nuevos aprendizajes.
- Muestra interés en adquirir conocimientos.

### **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.

### **Iniciativa**

- Opina y propone mejoras.
- Dispuesto para ayudar.

### **Integridad**

- Actúa de acuerdo a las normas sociales, morales y éticas.



**Minuciosidad**

- Presta atención a los detalles.
- Se esmera por la calidad de su trabajo.

**Organización**

- Ordena adecuadamente sus tareas.

**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.
- Valora las ideas y experiencia de otros.