



## **1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

Título de Puesto: Gestor de Cobros	Clase: 06	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos		
Puesto al que se reporta: Jefe de Departamento Recuperación Prejudicial, Jefe de Sucursal Administrativa.		

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

Gestionar administrativamente y brindar atención eficaz y oportuna a la cartera de cobros asignada, presentando alternativas de pago de conformidad a las políticas de recuperación vigentes.

## **3. PERFIL DE CONTRATACIÓN**

- Formación Académica: 80% de Licenciatura Administración de Empresas, Ciencias de la Computación, Ciencias Jurídicas, Contaduría Pública, Economía, Comunicaciones, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Experiencia Previa: Dos años en puestos administrativos, preferentemente en áreas de gestión de cobros o financieras.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
  - Habilidad numérica
  - Habilidad de redacción
  - Responsabilidad
  - Iniciativa
  - Estabilidad emocional
  - Sociabilidad
  - Cortesía
  - Empatía
  - Honradez

## **4. FUNCIONES DEL PUESTO**

- Conformar expedientes de acuerdo a la cartera asignada, anexando la documentación relacionada al caso, a fin de tenerla disponible y ordenada.
- Mantener actualizados los registros de los convenios de pago formalizados bajo las políticas establecidas, con el fin de dar seguimiento a la gestión de cobro y contar con información oportuna para la generación de reportes.
- Revisar las gestiones de cobro administrativo al empleador, así como el expediente de gestión de cobro y actualización en el sistema, con el fin de facilitar información relacionada con el mismo.
- Dar seguimiento a la cartera en mora asignada, mediante gestiones administrativas, con el fin de recuperar el monto adeudado.
- Generar reportes actualizados de los casos designados, con el fin de presentar los resultados de los casos atendidos, a su jefe inmediato cuando sean requeridos.



- Generar reportes de convenios de pagos incumplidos, coordinando el apoyo del centro de llamadas, con el propósito de dar seguimiento a dichos casos.
- Generar reporte de transacción, en función a los patronos que cumplieron los convenios de pago, de acuerdo a las políticas vigentes en el período, con el fin de mantener informado al jefe inmediato.
- Estar en coordinación con las demás áreas relacionadas, para el apoyo o gestión de recuperación de mora.
- Realizar el cierre de cobro administrativo, para ser remitidos a cobro por la vía judicial, con el fin de recuperar la deuda.
- Obtener información acerca del saldo del empleador y preparar opciones de pago de acuerdo al mismo, con el fin de recaudar la cuenta por cobrar.
- Proporcionar atención directa a los usuarios y facilitar información relacionada con la mora patronal.
- Preparar información base de los empleadores que se resistan al pago por la vía administrativa, a fin de publicarlos en los medios de comunicación.
- Analizar los estados de cuenta de los empleadores en función de los pagos realizados, con el fin de establecer saldos reales.
- Solicitar a otras áreas relacionadas, la depuración y actualización de las cuentas de los empleadores, a fin de contar con información real de los mismos.

#### **Funciones comunes aplicables al puesto**

- Aplicar los procedimientos, políticas y normativa institucional vigente; así como otras leyes que regulan los procesos de la Sección.
- Ingresar datos al sistema de información específico del área, a fin de procesar o 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, a fin de que sirvan de insumo para la generación de reportes.
- Atender consultas y/o reclamos brindando información para solventar las inquietudes de los usuarios.
- 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.



- 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.



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

Descripción de Puesto de Trabajo

## 6. OTROS ASPECTOS

El ocupante de este puesto está obligado a rendir declaración jurada de patrimonio.