



### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                                                                                                                                                             |           |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|
| Título de Puesto: Jefe de Departamento Recuperación Prejudicial                                                                                                             | Clase: 24 | Categoría: Jefatura |
| Dependencia jerárquica: División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos                                                                                      |           |                     |
| Puesto al que se reporta: Jefe de División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos                                                                            |           |                     |
| Puestos que supervisa: Gestor de Cobros, Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora, Colaborador de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos, Secretaria. |           |                     |

### 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, coordinar y supervisar las actividades que desarrolla el personal destacado en el Departamento, verificando que se realice una gestión de cobro eficiente y oportuna, para la recuperación de mora; así como, la coordinación técnica con las jefaturas y los gestores de cobros destacados en las Sucursales Administrativas.

### 3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Licenciatura en Administración de Empresas, Ciencias de la Computación, Ciencias Jurídicas, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Experiencia Previa: Cinco años, en puestos administrativos o de jefatura, preferentemente en el área de Créditos, Recuperación de Mora o Jurídica.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
  - Capacidad de análisis
  - Capacidad de decisión
  - Capacidad de organización
  - Capacidad de síntesis
  - Habilidad de redacción
  - Habilidad de supervisión
  - Creatividad
  - Habilidad para adaptarse a los cambios
  - Responsabilidad
  - Dinamismo
  - Iniciativa
  - Estabilidad emocional
  - Sociabilidad
  - Cortesía
  - Empatía
  - Ética
  - Honradez

### 4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Administrar el proceso de recuperación de mora, supervisando que se realicen las gestiones prejudiciales de cobro, para que se lleve a cabo de forma eficiente y oportuna.
- Elaborar y verificar el cumplimiento del Plan Anual de Recuperación de Mora, en coordinación con los jefes de Sucursales Administrativas, el cual será la base para direccionar las gestiones necesarias de recuperación de los valores adeudados.
- Coordinar capacitaciones para el personal encargado de efectuar la gestión de cobros a nivel nacional, sobre las estrategias y políticas contempladas en el Plan de Recuperación de Mora, a fin de dar a conocer las directrices a seguir para el buen funcionamiento del área.



- Dar respuesta y seguimiento a la correspondencia recibida, proveniente de dependencias institucionales o externas, relacionada con la recuperación de mora prejudicial, a fin de proveer de forma oportuna la información solicitada, atendiendo las consultas de casos concretos que se presenten.
- Supervisar la resolución de casos por parte del personal del área, a fin de que se lleve a cabo con calidad y eficiencia.
- Revisar los reportes que se emiten en la Sección, a fin de que sean confiables y veraces, para que sirvan de insumo para tomar las acciones correspondientes.
- Revisar las solicitudes de pago por transacciones de patronos, presentadas para aprobación del Consejo Directivo del ISSS, a fin de contengan la información requerida tanto en el contenido de la documentación, como en el Anteproyecto de Acuerdo.
- Enviar Acuerdo de Consejo Directivo y expedientes de transacción con sus respectivos documentos al área correspondiente para su archivo, a fin de que dicha información sirva de respaldo para la eliminación de multas y recargos.
- Supervisar que los acuerdos de exoneración de multas y recargos sean aplicados en el sistema de cuenta patronal, con el propósito de finiquitar el trámite.
- Verificar que los convenios de pago pactados entre los Patronos y el ISSS, sean debidamente legalizados y que se cumplan según los tiempos acordados.
- Supervisar el seguimiento a los compromisos de pago acordados por los Patronos para solventar su situación de mora, verificando que a su cumplimiento, se gestione la autorización correspondiente ante el Consejo Directivo para su descargo posterior en los registros del ISSS.
- Verificar el cobro de cuotas vencidas, en los casos que el patrono incumpla con los compromisos de pago, a fin de supervisar se realice la cobranza.
- Dar seguimiento a trámites efectuados ante la Unidad Jurídica, sobre la mora que los patronos no cancelan por la vía administrativa, con el propósito de que intervengan por otra vía para recuperar lo que le corresponde al Instituto.
- Proponer nuevas estrategias de cobro, apegadas a la normativa legal vigente, a fin de reducir el índice de morosidad.
- Coordinar con otras dependencias institucionales la obtención de documentación base, para ejecutar la labor de cobro.

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

- 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.
- Conformar o formar parte de Comisiones o Comités Técnicos internos o externos, para orientar, asesorar, definir, decidir e instruir sobre criterios de carácter estratégico y/o técnico relacionados al área de competencia, para la toma de decisiones o el debido ejercicio de las funciones.



- Velar por la actualización del Manual de Organización y otros documentos de uso normativo, con el fin de que sirva de instrumento para el desarrollo de las actividades del área.
- Comunicar con efectividad los proyectos, objetivos y resultados de sus acciones de manera formal e informalmente, con el fin de mantener informado a sus jefaturas.
- Desarrollar y aplicar sistemas de control interno, para la adecuada administración del trabajo del área que permitan generar estadísticas sobre los resultados logrados.
- Mantener informado al personal que dirige sobre los nuevos lineamientos, procedimientos o reglamentos implementados para conocer, aplicar y hacer cumplir los procesos, normas y políticas laborales del ISSS.
- Realizar reuniones periódicas para definir, coordinar y dar seguimiento a los planes de acción encaminados a contribuir con los objetivos del área.
- Planificar y coordinar los proyectos asignados o definidos para el área, participando en aquellos relacionados a la innovación y automatización, para verificar su ejecución y alcances obtenidos.
- Solicitar el abastecimiento oportuno y verificar el funcionamiento adecuado de los instrumentos, herramientas de trabajo, así como establecer medidas para salvaguardar los recursos materiales y equipo asignado.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo, a fin de incentivar la eficiencia y la mejora continua en los empleados.
- Apoyar en lo técnico u operativo, ante contingentes como ausencia de personal u otros, con el fin de no afectar el desarrollo de las actividades del área.
- Apoyar el adiestramiento de personal nuevo y velar porque se cumpla el plan de inducción.
- Revisar y autorizar documentación relacionada al área, así como informes, notas, reportes, controles administrativos y otros, para su respectivo trámite.
- Velar por la armonía laboral en el área, a fin de procurar la unidad del personal.
- Realizar otras actividades asignadas 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 decisión**

- Prudente en la toma de decisiones y riesgos.
- Toma decisiones acertadas y oportunas.



### **Comunicación**

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.
- Transmite clara, precisa y oportunamente la información.

### **Dirección de personas**

- Equitativo en la distribución del trabajo y en la autoridad que ejerce.
- Reconoce el trabajo individual y grupal.

### **Flexibilidad**

- Eficiente adaptación ante los cambios y su entorno.
- Valora diversos puntos de vista.

### **Gestión de relaciones**

- Muestra una actitud armonizadora y conciliadora ante situaciones conflictivas.
- Propicia el dialogo, empatía, solidaridad, cooperación, la unidad y el respeto.
- Propicia entre el personal un entorno para el desarrollo de su potencial.
- Se integra a diversos equipos de trabajo.
- Vela por mantener un ambiente cordial y armonioso.

### **Integridad**

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

### **Orientación al logro**

- Enfocado a objetivos y metas.
- Estimula la mejora continua y la eficiencia.

### **Orientación al servicio**

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.
- Integra necesidades de usuarios al trabajo del área.

### **Proactividad**

- Motiva a la innovación y proactividad del personal.
- Previsor ante las necesidades.

### **Resolución de problemas**

- Afronta conflictos que afectan el clima laboral.
- Creativo en la resolución oportuna de problemas.

### **Responsabilidad**

- Disciplinado, cumple normativas, respeta horarios y se mantiene en su puesto de trabajo.
- Responde por las acciones y resultados propios y de su área.

## **6. OTROS ASPECTOS**

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