



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Sección Pensiones y Auxilio de Sepelio	Clase: 23	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: División Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos		
Puesto al que se reporta: Jefe de Departamento Beneficios Económicos		
Puestos que supervisa: Analista de Prestaciones Económicas, Colaborador de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos, Secretaria.		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, organizar y controlar las actividades relacionadas al proceso de cálculo y acreditación de pensiones y auxilios de sepelio, verificando que cumplan con todas las regulaciones correspondientes.

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: Cuatro años, en puestos administrativos o de supervisión de personal, preferentemente en áreas de Trámite de Pensiones, Prestaciones Económicas, Financieras o Atención al Cliente.
- 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

- Planear, programar, coordinar, controlar y normar los procedimientos del área, a través del establecimiento de mecanismos de acción que permitan el adecuado funcionamiento del área.
- Supervisar el asesoramiento correcto y oportuno que brindan los colaboradores y analistas sobre los trámites a realizar para el otorgamiento de prestaciones a los usuarios.
- Supervisar el proceso de análisis, tramitación de investigación de campo, registro en el sistema, cálculo y resolución del otorgamiento de Pensión por Muerte, con el objetivo de aplicar correcta y oportunamente la prestación.



- Coordinar el proceso para otorgar la pensión por invalidez a los usuarios, supervisando se efectuó la verificación de requisitos, registro en el sistema, trámite de investigación de campo y de evaluación médica, análisis y presentación o reevaluación de caso a Comisión Calificadora de Invalidez de la Superintendencia del Sistema Financiero, a fin de efectuar el cálculo y emitir la resolución de la misma, conforme a las regulaciones vigentes.
- Gestionar ante la Comisión Calificadora de Invalidez de la Superintendencia del Sistema Financiero, los casos de invalidez, para su análisis y dictamen respectivo; así como remitir apelaciones de dictámenes cuando sea necesario.
- Supervisar la recepción y trámite de las evaluaciones y reevaluaciones provenientes de la Comisión Calificadora de Invalidez, con el objetivo de coordinar la resolución oportuna de las mismas.
- Controlar y dar seguimiento a los casos de investigación para pago de pensiones y auxilios de sepelio, a fin de que se otorguen en el tiempo establecido y de acuerdo a la Ley del Seguro Social y Reglamentos del Régimen General de Salud y Seguridad Social.
- Coordinar la elaboración de citatorios a pensionados para notificación de resolución de pensiones.
- Revisar y autorizar los expedientes de pensiones en trámite, con la finalidad de otorgar dicha prestación apegada a la ley del ISSS.
- Administrar y custodiar los expedientes de Pensión por Riesgo Profesional, a efecto de resguardar la información.
- Coordinar la preparación de la planilla mensual de pago a pensionados y beneficiarios, a fin de cumplir con los tiempos programados para la cancelación de las mismas.
- Autorizar las planillas físicas de pago de pensiones, descuentos de salud y AFP, con el propósito avalar el pago.
- Tramitar y coordinar con el área correspondiente, la emisión de cheques de pensiones, con la finalidad de que sean elaborados y entregados en los períodos previamente estipulados.
- Controlar el procesamiento y generación de órdenes de pago para otorgar la prestación de Auxilio de Sepelio, con la finalidad de hacerlo efectiva y oportunamente.
- Autorizar los documentos generados para el trámite de pago de auxilio de sepelio, verificando que las mismas cumplan con los requisitos legalmente establecidos.
- Supervisar las actividades para la coordinación y control de calidad de los procesos del área, con el propósito de garantizar la eficiencia en la resolución y agilizar el otorgamiento de prestaciones económicas a los usuarios.
- Resolver apelaciones presentadas por los asegurados y beneficiarios en relación a sus solicitudes de prestación económica, con el propósito de verificar su validez y responder oportunamente a las mismas.



- Supervisar la recepción y verificación de documentos de comprobación de estudios (hijos mayores de 16 y menores de 21 años), vivencia y soltería de las viudas, a efecto de actualizar la información que respalda el pago de pensiones.
- Controlar la adecuada administración del sistema informático a fin de mantener información actualizada, confiable para la generación de planilla de pensiones, así como la remisión oportuna de la información a las áreas e instituciones correspondientes para hacer efectivos los pagos.
- Supervisar que se realicen las solicitudes de vivencias domiciliarias vía inspección, con el propósito de verificar la sobrevivencia del usuario.
- Coordinar con las instituciones bancarias el pago de las pensiones y auxilios de sepelio, a fin de entregar oportunamente a los beneficiarios dicha prestación.
- Supervisar la recepción de comprobantes pagados por el banco de las órdenes de pago de sepelio, conciliar en sistema Fénix y enviar a Sección Cajas, para efectos contables correspondientes.
- Controlar las erogaciones realizadas en concepto de pago de pensiones por riesgo profesional y auxilio de sepelio, a fin de llevar un registro actualizado y certero de las mismas.

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.