



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 Sucursal Administrativa		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Desarrollar las actividades administrativas u operativas relacionadas a la acreditación de derechos para prestaciones económicas y de salud, 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

Área Acreditación de Derechos:

- Brindar atención ágil y oportuna a los usuarios, en lo relacionado al trámite de acreditación de derechos; a fin de proporcionar orientación adecuada a cerca de los documentos necesarios para la obtención del mismo.
- Realizar el proceso de recepción de documentos en el área, con el fin de verificar que cada solicitud contenga los documentos requeridos.
- Procesar y extender constancias de cesantía a usuarios que solicitan estos servicios, a fin de atender oportunamente la demanda.
- Realizar control de calidad a todos los documentos elaborados, para garantizar la confiabilidad de los datos y corroborar la exactitud de la información.



- Trabajar de manera ágil, ordenada y consciente las Cuentas Individuales de Cotizaciones (Historiales Laborales), a fin de dar respuesta oportuna a los solicitantes.

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.
- 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 propósito 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.
- 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 en el 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.