



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 Subsidios		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Desarrollar las actividades administrativas u operativas relacionadas con el trámite de pago de subsidios por incapacidad, 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.
- Contaduría Pública, Comunicaciones, Ingeniería Industrial, en Sistemas 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

- Recibir y tramitar incapacidades, verificando que la información este correcta, a fin de darle continuidad al proceso correspondiente.
- Localizar y transcribir cotizaciones al certificado de incapacidad temporal de aquellos casos que el sistema de subsidios no los refleja automáticamente, a fin de generar la información necesaria de acuerdo a los meses solicitados.
- Revisar y ordenar los certificados de incapacidad temporal y órdenes de pago, a fin de facilitar la localización posterior del mismo.
- Grabar las incapacidades por riesgo para ser distribuidas, asignar número de emisión y lote en el que serán procesadas las incapacidades del sector privado y público, con la finalidad de llevar un registro de todos los casos atendidos.



- Verificar la fecha de pago (si es prórroga, agregado o inicial) y que el cheque haya sido emitido, con el propósito de hacer la entrega de la orden de pago de forma oportuna.
- Entregar orden de pago y cheque correspondiente a usuarios, solicitando contraseña y documento de identidad, con el objetivo de que el pago sea entregado al usuario correcto.
- Resolver casos de certificado de incapacidad temporal pendientes por falta de información, con el objetivo de que dar respuesta oportuna a todos los trámites requeridos en el área.
- Recibir resultados de las inspecciones derivadas de incapacidades, llevando un control de los mismos, a fin de que sean procesadas.
- Recibir, ordenar y depurar las órdenes de pago de subsidios, a fin de resguardar adecuadamente la información de respaldo de los mismos.
- Recibir las incapacidades ya procesadas, a fin de verificar que la información grabada este correcta para poder archivar las emisiones.
- Retirar la copia del aviso de accidente de trabajo para que pueda ser codificada y preparada para el proceso.
- Pasar los avisos de vencimiento de 52 semanas, para que se realicen las llamadas y pueda ser entregada la notificación al usuario y que éste inicie el trámite de pensión.
- Identificar y/o investigar las incapacidades que no pueden ser pagadas por mora patronal o que se han enviado a inspección, a fin de no generar el cheque correspondiente, siguiendo el procedimiento establecido para este tipo de casos.
- Informar a los usuarios cuya incapacidad no puede ser pagada, sobre la causa que lo origina, orientándolo sobre el trámite a seguir.
- Indagar con el área de gestión de cobros, los posibles convenios de pago entre los patronos y la institución a fin de obtener una fecha probable de emisión y entrega de la orden de pago a los derechohabientes.
- Realizar el proceso de firma y corte de las órdenes de pago de subsidios, depurar las órdenes de pago no cobradas de meses anteriores, con el objetivo de mantener la información actualizada y de fácil acceso.
- Brindar información veraz y oportuna a los patronos, derechohabientes, pensionados y beneficiarios acerca de la inscripción y de los trámites relacionados con los servicios que presta el Instituto, mediante el uso de medios electrónicos o atención personalizada; con el objeto de aclarar dudas en los procedimientos a seguir.

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, a fin de 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.