



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Encargado de Devoluciones de Pago	Clase: 06	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: División Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos		
Puesto al que se reporta: Jefe de Sección Control de Ingresos		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Recibir, analizar y procesar notas de abono patronales y órdenes de pago en efectivo por cotizaciones canceladas en exceso, con el fin de realizar el reembolso correspondiente.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

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

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Recibir solicitudes de devolución de cotizaciones pagadas en exceso y sus respectivos anexos, a fin de identificar las causas que la generaron y verificar si las mismas cuentan con los documentos exigidos, para llevar a cabo el trámite.
- Elaborar y procesar las devoluciones en concepto de cotización, a través de notas de abono cuando han sido pagadas en exceso o por orden de devolución, cuando se paga cotización estando el trabajador asegurado (incapacitado, con licencia sin goce de sueldo, etc.), a fin de efectuar el reembolso del pago recibido en exceso.
- Ingresar al sistema informático la solicitud de devolución correspondiente, verificando si la información es correcta, a fin de autorizar y proceder a generar el proceso de devolución.
- Verificar en el sistema informático, el resultado del proceso de devolución autorizado, a fin de imprimir el comprobante, firmarlo y sellarlo como responsable del mismo, para ser entregado al solicitante.
- Atender a los usuarios sobre interrogantes del procedimiento a seguir en el sistema informático, para completar los documentos que se exigen o dudas acerca del reintegro de la cotización, con el fin de agilizar los trámites correspondientes.



- Elaborar reportes sobre las devoluciones de pagos solicitados, en proceso, anuladas y terminadas, a fin de mantener informada a la jefatura inmediata.

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.