

## ANALISTA DE RECLAMOS

### A- DATOS GENERALES DEL PUESTO:

- 1- CÓDIGO: 00510902
- 2- PUNTOS OBTENIDOS: 260
- 3- GRADO: 15
- 4- SUELDO BASE: B/. 1,125.00

### B- NATURALEZA DEL PUESTO:

Cargo de Nivel Profesional de Complejidad Promedio, que realiza tareas relacionadas al análisis de las transacciones ejecutadas por cualquiera de las áreas que integran el Departamento de Planillas, de manera, que se optimicen los procedimientos internos si fuera el caso. Investigar y dar respuesta a todos los funcionarios, dependencias universitarias, Oficina de Auditoría Interna, Oficina de Control Fiscal, Fiscalía, Dirección de Asesoría Jurídica, Secretaría de Transparencia y otros usuarios de la Universidad que requieren de información.

### C- TAREAS Y COMPETENCIAS:

TAREAS	COMPETENCIAS
1-Analizar las transacciones ejecutadas por cualquiera de las áreas que integran el Departamento de Planillas, para asegurar el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos.	<b><u>CONOCIMIENTOS:</u></b> Software informático.
2-Analizar las solicitudes de reclamos presentadas por usuarios y dar respuesta mediante informe ejecutivo, comunicando a las otras áreas del sistema financiero, para realizar los ajustes administrativos y contables correspondientes.	Estadísticas.
3-Analizar las sugerencias que los usuarios presenten sobre la calidad de la atención que se brinde en las diferentes instancias de la Dirección de Finanzas,	Elaboración de cuadros y gráfica.

relacionadas con los servicios de pago de planilla.	
4-Responder solicitudes de los Auditores, Asesoría Jurídica y otros usuarios, sobre casos específicos de reclamos en estudio.	Redacción y ortografía.
5-Presentar informe descriptivo de reclamos para reportar al área contable los ajustes o registros de obligación de la investigación con el usuario.	Normas y leyes universitarias.
6-Preparar informes técnicos para dar respuesta a los hallazgos y recomendaciones de auditoría; sean estos internos o externos, en materia de planillas.	Normas y procedimientos del presupuesto gubernamental.
7-Sugerir mecanismos de control interno para solucionar problemas o atender reclamos.	Procedimientos de Planillas.
8-Aplicar las Normas de Control Interno Gubernamental y las Normas Generales de Administración Presupuestaria en los procesos de trabajo.	Relaciones Humanas.
9-Elaborar informes de sus actividades en proceso y concluidas.	<b><u>HABILIDADES/DESTREZAS:</u></b> Elaborar informes y cuadros.
10-Realizar otras tareas relacionadas al cargo que contribuyan al logro de los objetivos de la unidad.	Interpretar estadísticas.
	Redactar notas.
	Analizar expedientes
	Software estadístico.
	Analizar Informes Técnicos.
	Manejar equipo informático.
	<b><u>ACTITUDES/VALORES:</u></b> Creatividad.
	Perseverancia.
	Responsabilidad.
	Puntualidad.
	Honestidad.
	Aprender a aprender.
	Compromiso Institucional.
	Trabajo en equipo.

## **D- ESPECIFICACIONES DEL PUESTO(Requisitos Mínimos)**

### **1. EDUCACIÓN:**

1.1- Estudios Universitarios completos a nivel de Licenciatura o Ingeniería Industrial en la especialidad (Aplican carreras como: Licenciatura en Contabilidad, Administración Pública, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Finanzas y Banca).

1.2- Estudios Universitarios completos a nivel de Licenciatura o Ingeniería.

### **2-EXPERIENCIA:**

2.1-De dos (2) años siete (7) meses a tres (3) años de experiencia en labores de como Analista de Reclamos o de Planillas.

2.2-De dos (2) años un (1) mes a dos (2) años y seis (6) meses de experiencia en labores Administrativas, Planilla, contables o de Auditoría Interna.

### **3-RESPONSABILIDADES:**

3.1-POR TOMA DE DECISIONES: Cargo de Nivel Profesional de Complejidad Promedio que exige toma de decisiones.

3.2-POR MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Cargo de Nivel Profesional de Complejidad Promedio que maneja Información Confidencial.

3.3-POR MANEJO DE CONTACTOS INTERNOS: Cargo de Nivel Profesional de Complejidad Promedio que exige Contacto Interno para su desempeño.

3.4-POR MANEJO DE CONTACTOS EXTERNOS: Cargo de Nivel Profesional de Complejidad Promedio que exige Contacto Externo para su desempeño.

3.5-POR SUPERVISIÓN DE PERSONAL: No aplica.

3.6-POR MATERIALES, HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y/O MAQUINARIAS: Mínima.

3.7-POR VALORES: No aplica.

**E- ESFUERZO:**

1-ESFUERZO FÍSICO: Mínimo.

2-ESFUERZO MENTAL Y/O VISUAL: Cargo de Nivel Profesional de Complejidad Promedio que exige Esfuerzo Mental y /o Visual.

**F-CONDICIONES DE TRABAJO:**

1-AMBIENTE DE TRABAJO: Confortable.

2-RIESGO LABORAL: Mínimo.