

JEFE DE LA SECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE RECLAMOS

A- DATOS GENERALES DEL PUESTO:

- 1- CÓDIGO: 60451301
- 2- PUNTOS OBTENIDOS: 346
- 3- GRADO: 21

- 4- SUELDO BASE: B/. 1,425.00

B- NATURALEZA DEL PUESTO:

Cargo de Nivel Profesional de Complejidad Amplia que programa, organiza, dirige y controla las labores relacionadas a la atención oportuna, clara, transparente, de calidad a todos los funcionarios, dependencias universitarias, oficina de Auditoría Interna, oficina de Control Fiscal y/o usuarios externos de la Institución que requieren de información particular o por inconformidad con algún tipo de transacción ejecutada en cualquiera de las áreas que integran el Departamento de Planillas, de manera que se optimicen los procedimientos internos si fuera el caso.

C- TAREAS Y COMPETENCIAS:

TAREAS	COMPETENCIAS
1-Programar y organizar las labores de investigación y atención de reclamos relacionados con las planillas de la institución.	CONOCIMIENTOS: Normas Generales de Administración Pública.
2-Dirigir y controlar los procesos de trabajo que ejecuta el personal bajo su responsabilidad.	Programas de Computadoras: Word, Excel.
3-Atender y resolver diariamente consultas de reclamos del personal de la Universidad de Panamá, mediante la verificación de documentos, acción de personal, cheques, planillas, descuentos, expedientes, tarjetas de registros y salarios.	Ley de Presupuesto y ejecución presupuestaria.
4-Orientar a los funcionarios y/o usuarios externos de la Institución, en todos aquellos aspectos relacionadas con los servicios que presta la Dirección de Finanzas.	Normas de Contabilidad Gubernamental y NICSP
5-Recibir, gestionar y responder todas las solicitudes y reclamos, presentados por funcionarios y/o usuarios externos de la Institución, que expresen cualquier tipo de inconformidad o irregularidad que afecten los intereses de estos.	Métodos para evaluar controles internos.
6-Recibir y estudiar las sugerencias que los usuarios presenten para mejorar la	Supervisión de Personal.

atención que se brinde en las diferentes instancias de la Dirección de Finanzas.	
7-Coordinar la preparación de informes técnicos para dar respuesta a los hallazgos y recomendaciones de auditoría; sean estos externos o interno, en materia de pago de planillas y descuentos.	Normas de Contabilidad Gubernamental y NICSP.
8-Preparar informes relacionados con investigaciones de cuentas por Cobrar personal docente y administrativo.	Normas legales en materia de Descuentos.
9-Analizar y preparar informes para dar respuesta a solicitudes legales.	Código Laboral y Fiscal.
10-Aplicar las Normas de Control Interno Gubernamental y las Normas Generales de Administración Presupuestaria.	Análisis financiero.
11-Aplicar leyes vigentes relacionadas a las prestaciones sociales del trabajador.	Normas legales y de procedimientos en materia de Descuentos.
12-Coordinar y supervisar las actividades de la Sección.	De aplicaciones informáticas.
13- Administrar los recursos humanos, materiales, de equipos y financieros, asignados a la Sección conforme a las políticas, normas y reglamentos vigentes.	Contabilidad Básica.
14-Llevar el control, con evidencias, del desempeño del personal bajo su responsabilidad.	Redacción y Ortografía.
15-Evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad, según normas y procedimientos vigentes.	Uso y Manejo de formularios de trámites de trabajos Contables.
16-Presentar informe de sus actividades en proceso o concluidas.	Del sistema de contabilidad Gubernamental.
17-Realizar otras tareas relacionadas con el cargo que contribuyan al logro de los objetivos de la unidad.	Relaciones Humanas.
	<u>HABILIDADES/DESTREZAS:</u>
	Diseñar y desarrollar normas y procesamientos.
	Analizar salarios.
	Redactar Informes Técnicos.
	Expresarse en forma oral y escrita.
	Realizar, dirigir, coordinar, supervisar el trabajo de otros.
	Dar y seguir instrucciones verbales o escritas.
	Realizar cálculos matemáticos con rapidez.
	Trabajar bajo presión.
	Analítica.
	Supervisar Personal.
	Analítica.
	Tratar personas.

	Manejo de equipo informático y operar calculadora.
	<u>ACTITUDES/VALORES:</u>
	Responsabilidad.
	Puntualidad.
	Discreto.
	Honestidad.
	Organizado.
	Tolerante.
	Proactivo.
	Compromiso Institucional.

D- ESPECIFICACIONES DEL PUESTO (Requisitos Mínimos)

1- EDUCACIÓN:

- 1.1- Estudios Universitarios completos a nivel de Licenciatura o Ingeniería más Título de Postgrado más Estudios de Maestría. (Aplican carreras como: Licenciatura en Contabilidad, Economía, Finanzas, Administración, Ingeniería Industrial más Postgrado y Maestría en Finanzas o Contabilidad en Economía o en Administración).
- 1.2- Estudios Universitarios completos a nivel de Licenciatura o Ingeniería más Título de Postgrado. (Aplican carreras como Licenciatura en Contabilidad, Economía, Finanzas, Administración o Ingeniería Industrial más Postgrado en Finanzas, Contabilidad, Administración o Economía).

2-EXPERIENCIA:

- 2.1-De tres (3) años y siete (7) meses a cuatro (4) años de experiencia en labores administrativas o financieras que incluya supervisión.
- 2.2-De tres (3) años y un (1) mes a tres (3) años y seis (6) meses de experiencia en labores administrativas o financieras que incluya supervisión.

3-RESPONSABILIDADES:

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

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

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

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

3.5-POR SUPERVISIÓN DE PERSONAL: Cargo de Nivel Profesional de Complejidad Amplia que ejerce supervisión.

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 Amplia que exige Esfuerzo Mental y/o Visual.

F-CONDICIONES DE TRABAJO:

1-AMBIENTE DE TRABAJO: Confortable.

2-RIESGO LABORAL: Mínimo.