



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, Encargado de Area		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Desarrollar las actividades administrativas u operativas relacionadas con los trámites de inscripción y actualización en la afiliación de usuarios, 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 de Aseguramiento:

- Atender a patronos o a sus representantes que solicitan información o documentación, para efectos de inscripción patronal y de trabajadores, a fin de proporcionar la asesoría correspondiente.
- Recibir y revisar formulario de inscripción y/o modificación de patrono, trabajador, pensionado y/o beneficiario con su respectiva documentación, para validar los datos proporcionados y registrarlos en el sistema informático, con la finalidad de incorporarlo al régimen de salud, generando número de afiliación y/o beneficiario o en los casos de inscripción patronal el número de inscripción, usuario y contraseña para el sistema informático, o para actualizar los datos del mismo.



- Realizar la reposición de tarjetas de afiliación, en los casos en los que aún se extiendan, recibiendo y verificando la documentación presentada en el sistema, así como generar el comprobante de pago y cobrar el arancel establecido, para la renovación de la misma.
- Recibir y revisar solicitud de anulación de inscripción al régimen de salud, con el objeto de emitir la suspensión correspondiente, debidamente autorizada.
- Recibir solicitud de emisión de constancias de personas naturales o jurídicas no inscritas en el ISSS, mediante la verificación en el sistema, a fin de extender el documento solicitado.
- Recibir y revisar los documentos para la inscripción, emisión o cambio de tarjeta de afiliados que optan a la devolución o asignación por invalidez, viudez o vejez en seis anualidades; con el propósito de emitir el documento solicitado.
- Emitir y entregar comprobante de trámite, a fin de generar el derecho a las prestaciones para los usuarios, en los casos en que no se extienda tarjeta de afiliación.
- Desglosar y compaginar tarjetas, solicitudes y/o baja de beneficiarios junto al trámite respectivo, a fin de prepararlos, para la posterior entrega.
- Aplicar control de calidad a todos los trámites efectuados, a fin de detectar errores en los mismos y evitar reprocesos.
- Controlar y archivar las inscripciones patronales; asimismo, revisar informes de inspección elaborando anexos, de acuerdo al status del patrono (sujeciones laborales, pasividades, reanudación de labores o relaciones laborales) y anexar informes a los avisos, para ser procesados en el sistema mecanizado y enviarlos al área correspondiente.
- Elaborar reporte por la emisión de reposiciones y renovaciones, recibidas por medio de talonarios de captación de fondos, a fin de mantener un adecuado control sobre los mismos.
- Remitir hojas numeradas para la inscripción de trabajadores y patronos, a fin de que sirvan como insumo para la elaboración del libro anual de inscripciones, junto con la información de soporte para el libro contingencial.
- Proporcionar información relacionada con los diferentes tipos de inscripciones, así como los documentos necesarios para su respectivo trámite, con el objetivo de facilitar el completado de datos por parte de los usuarios.
- Enviar solicitudes de pasividades, reanudaciones, relaciones laborales y verificaciones de inscripciones patronales al área de Inspección, a fin de que se realicen los trámites correspondientes.

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.