



## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Colaborador de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos I	Clase:05	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: División Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos		
Puesto al que se reporta: Jefe de Sección Aseguramiento, Coordinador de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos		

## 2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Desarrollar las actividades administrativas u operativas relacionadas con inscripciones patronales de trabajadores y beneficiarios, así como la actualización de estados de trabajadores en el sistema informático y el manejo del archivo de formularios de inscripciones y documentos de respaldo, a través de la ejecución de los procedimientos correspondientes, con el fin de apoyar y dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas de la sección.

## 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

### Sección Aseguramiento:

- Atender requerimientos de oficios solicitados por las instituciones gubernamentales (Fiscalía, Procuraduría, Juzgado, etc.), con el objetivo de dar respuestas oportunas y en los tiempos establecidos.
- Realizar modificaciones del estado del trabajador (inactivo, no relación laboral, vencimiento de subsidio de 52 semanas, entre otros), previa autorización; a fin de mantener actualizados los registros en el sistema e informar a los interesados sobre los cambios realizados, así como archivar en forma física y digital los documentos anexos.
- Recibir y revisar el formulario de inscripción patronal y/o trabajador, verificando los datos proporcionados por el patrono, para confirmar que se encuentre inscrito en el ISSS, con la finalidad de garantizar la exactitud de la información y generar el número de afiliación del



trabajador; además, en el caso de la inscripción patronal dar a conocer el número de inscripción patronal, usuario y contraseña en OVISSS.

- Recibir y revisar el formulario de modificación de información patronal o del trabajador con su respectiva documentación, con el propósito de validar los datos proporcionados y registrarlos en sistema informático.
- Revisar el formulario de pasividad o reanudación de labores, verificando los datos en el sistema informático, con la finalidad de comprobar la exactitud de la información así como cumplir con todos los requisitos necesarios para realizar este trámite y preparar el envío de los documentos al área correspondiente.
- Recibir y revisar formulario de inscripción y/o baja de beneficiarios, con su respectivo documento de respaldo, verificando la información en el sistema informático; a fin de registrar a la persona inscrita.
- Recibir y revisar documentación del pensionado, verificando y actualizando la información en el sistema informático, mediante entrevista, con el propósito de registrar los datos del usuario.
- Recibir y revisar la solicitud de Anulación de Inscripción al Instituto, con el objeto de emitir formulario de cancelación debidamente autorizado.
- Recibir y revisar documentos para reposición de tarjetas de hijos de trabajadores, mediante los registros de inscripción en el sistema informático; a fin de emitir comprobante de pago por dicha reposición.
- Cobrar el arancel correspondiente a reposición de tarjeta de hijos de trabajadores; con la finalidad de emitir una nueva.
- Emitir listado de las reposiciones de tarjetas realizadas en el día; para realizar la cuadratura de acuerdo al arancel percibido.
- Recibir y revisar los documentos para la inscripción, para quienes optan a la devolución o asignación por invalidez, viudez o vejez en seis anualidades.
- Emitir comprobante de trámite de confirmación de registro al ISSS; a fin de generar un respaldo para los usuarios de la inscripción realizada y de su número de afiliación.
- Proporcionar información a patronos, trabajadores, pensionados, beneficiarios, dependencias internas y externas; con la finalidad de orientar sobre el proceso de inscripción y de modificación.
- Brindar información veraz y oportuna a los patronos, trabajadores, 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, para aclarar dudas en los procedimientos a seguir.
- Ingresar la información y los cambios del estado del patrono; a fin de mantener actualizados los registros en el sistema informático.
- Ingresar información en el sistema sobre los trámites que han sido remitidos a verificación, a las dependencias correspondientes, para darle continuidad al proceso respectivo.



- Enviar y recibir los documentos ya digitalizados y debidamente autorizados, con el propósito de continuar con el proceso.
- Comunicar a los usuarios, acerca de la aceptación o rechazo de los documentos presentados, información o documentación requerida para continuar con el proceso, a través de correo electrónico u otro medio; a fin de continuar con el proceso respectivo.
- Clasificar los formularios, con su antecedente, de acuerdo al número de inscripción; para que éstos sean archivados en su ubicación respectiva.
- Llevar control de los documentos, a través del sistema de archivo; a fin de evitar su extravío.
- Recibir registros de los trámites, movimientos, casos realizados y formularios de inscripción; con el propósito de efectuarles control de calidad.
- Recibir los comprobantes de pago por reposición de tarjetas de afiliado, de los trámites que generan arancel; a fin de revisar que el dinero recaudado sea de acuerdo al número de reposiciones de tarjetas de afiliación de hijos de trabajadores.
- Realizar el cierre de caja, mediante la revisión del sistema informático y comprobantes de pago por reposición de tarjetas de afiliación; con el propósito de remesar en el banco o en cualquier institución financiera el dinero colectado.
- Custodiar las claves de acceso al sistema de cómputo, las cuales han sido solicitadas y asignadas al personal que trabaja en ellos; a fin de evitar cualquier alteración de éstas.
- Coordinar y apoyar a otras dependencias del ISSS e instituciones externas, sobre procesos de divulgación e inscripción de patronos, trabajadores, pensionados y beneficiarios, a fin de dar a conocer los lineamientos a cumplir para la ejecución de la actividad.
- Realizar el control de calidad a las inscripciones realizadas de patronos, trabajadores y beneficiarios, a fin de detectar oportunamente cualquier inconsistencia.
- Realizar el control de calidad a las Boletas de Modificación y a sus anexos, a fin de verificar que se cumpla lo requerido.
- Facilitar y brindar información al personal del área, sobre avisos de inscripción y sus anexos, los cuales son solicitados al archivo, por medio de la red institucional.
- Elaborar y remitir los boletines y sus documentos adjuntos al Departamento de Inspección, enviando oportunamente la información.

**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.