



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Encargado de Área	Clase: 06	Categoría: Operativo
Dependencia jerárquica: División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos		
Puesto al que se reporta: Jefe de Sección Afiliación e Inspección - Sucursal Administrativa		
Puestos que supervisa técnicamente: Colaborador de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos.		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Coordinar y supervisar el proceso de inscripción de patronos, trabajadores, pensionados y sus beneficiarios, verificando la calidad y la efectividad de atención brindada a los mismos.

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 de Prestaciones Económicas.
- 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 Sucursal Administrativa

- Controlar que la información que se procesa de los diferentes tipos de inscripción sea ingresada al sistema informático en forma completa y con la calidad requerida; con el propósito de mantener actualizadas las bases de datos.
- Solventar problemas técnicos consultados por el personal de área, a fin de que no se interrumpa el desarrollo del trabajo.
- Elaborar reportes o informes sobre los controles efectuados a los diferentes servicios que brinda el área; a fin de actualizar el historial o base de datos de las actividades efectuadas.
- Coordinar que el proceso de inscripción de patronos, trabajadores, pensionados y sus beneficiarios se realice de acuerdo a las leyes y reglamentos del ISSS.



- Colaborar en la resolución de todo tipo de trámite que los derechohabientes soliciten, relacionados con el área; con el propósito de evitarles demoras a éstos en las diligencias a realizar.
- Recibir informes y formularios relacionados a los diferentes servicios que brinda el área; a fin de realizarles control de calidad para proceder con la autorización correspondiente.
- Elaborar y/o revisar Planes de Trabajo, con el objetivo de organizar las labores a desarrollar por el personal, conforme las metas establecidas.
- Dar seguimiento a las asignaciones estipuladas en el plan de trabajo, a fin de cumplir con las programaciones previamente establecidas.
- Controlar que la información requerida por otras dependencias e instituciones particulares, se proporcione en forma oportuna.
- Coordinar y controlar el trabajo efectuado en el área; a fin de impulsar el desarrollo efectivo de las actividades para alcanzar los objetivos propuestos.
- Apoyar a la jefatura en las acciones para la resolución de los problemas del sistema informático en coordinación con el área de Informática, así como las mejoras del mismo.

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.