



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 Sucursal Administrativa | | |
| Puestos que supervisa técnicamente: Calculista de Subsidios, Colaborador de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos | | |

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Coordinar y supervisar el proceso de trámite de subsidios realizados en las Sucursales Administrativas, a fin de verificar la correcta y oportuna aplicación del mismo.

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 Subsidios Sucursales Administrativas

- Colaborar con la planificación de actividades a desarrollar en el área, con el fin de alcanzar las metas programadas.
- Velar porque se cumpla lo establecido en la Ley y Reglamentos del ISSS, en lo referente al trámite de subsidios, a fin de verificar la correcta aplicación del mismo.
- Coordinar y supervisar las actividades de recepción de incapacidades temporales, con la finalidad de controlar la atención oportuna y el cumplimiento de los tiempos estipulados, para el otorgamiento de las mismas.
- Apoyar la atención de usuarios, en la recepción de incapacidades tanto del sector público, como privado, a fin de verificar que cuenten con la debida información y documentos que las respalden.



- Realizar los trámites correspondientes, para la resolución de los casos de certificado de incapacidad temporal que estén pendientes por falta de información, a fin de agilizar la documentación para la cancelación de la prestación.
- Revisar la información contenida en las órdenes de pago de subsidios emitidos, a fin de verificar las erogaciones en concepto de pago de subsidios.
- Colaborar con la depuración de órdenes de pago no cobradas o vencidas, de meses anteriores, a fin de llevar el registro de las mismas.
- Apoyar en el control de calidad de las emisiones de pago de subsidios, verificando que la información de cada uno de los certificados sea correcta.
- Elaborar archivo de órdenes de pago a enviar a las instituciones financieras correspondientes, a fin de que la prestación sea cancelada al usuario demandante.
- Colaborar en la resolución de todo tipo de trámite que los usuarios soliciten relacionados con el área; con el propósito de evitarles demoras a éstos en las diligencias a realizar.
- 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 que las bases de datos se encuentren actualizadas.
- Controlar que la información requerida por otras dependencias e instituciones particulares sea proporcionada en forma completa.
- Solventar problemas técnicos consultados por el personal de área; a fin de que no se interrumpa el desarrollo del trabajo.
- 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.
- Elaborar reportes o informes sobre los controles efectuados; a fin de actualizar el historial o base de datos de las actividades atendidas en el área de trabajo.

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.