



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Agencia	Clase: 22	Categoría: Jefatura
Dependencia jerárquica: División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos		
Puesto al que se reporta: Jefe de División de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos		
Puestos que supervisa: Auxiliar de Servicio, Colaborador de Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos.		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Planificar, organizar y controlar el adecuado funcionamiento de la Agencia bajo su responsabilidad, así como, verificar la calidad y efectividad de los procesos de afiliación, control patronal y acreditación de los derechos a patronos o trabajadores, a fin de que se cumplan las regulaciones pertinentes; asimismo, autorizar la documentación que ampara los servicios otorgados.

3. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- Formación Académica: Licenciatura en Administración de Empresas, Ciencias de la Computación, Ciencias Jurídicas, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial o carreras afines.
- Experiencia Previa: Tres años, en puestos administrativos o de supervisión de personal, preferentemente en áreas de Atención al Cliente, Inscripción y Registro de Personas o Financieras.
- Aptitudes requeridas para ocupar el puesto:
 - Capacidad de análisis
 - Capacidad de decisión
 - Capacidad de organización
 - Capacidad de síntesis
 - Habilidad de redacción
 - Habilidad de supervisión
 - Creatividad
 - Habilidad para adaptarse a los cambios
 - Responsabilidad
 - Dinamismo
 - Iniciativa
 - Estabilidad emocional
 - Sociabilidad
 - Cortesía
 - Empatía
 - Ética
 - Honradez

4. FUNCIONES DEL PUESTO

- Planificar, organizar y controlar los procedimientos de afiliación, control patronal y acreditación de los derechos a patronos o trabajadores, a través del establecimiento de mecanismos de acción que permitan el adecuado funcionamiento de la Agencia.
- Diseñar y desarrollar planes de acción, a través de la formulación de instrumentos, técnicas o herramientas que posibiliten la adecuada ejecución de todos los procesos realizados, con el propósito de obtener los objetivos planteados.



- Coordinar y orientar el trabajo del área; con la finalidad de impulsar y alcanzar los objetivos del área e institucionales.
- Coordinar que el proceso de inscripción de patronos, trabajadores, pensionados y sus beneficiarios se realice de acuerdo a las leyes y reglamentos del ISSS.
- Monitorear las planillas referidas a inspección, a través de controles internos, para resolver oportunamente las inconsistencias detectadas (incorporación de personas de la tercera edad, aumento o disminución de salarios, baja de trabajadores, reporte de aprendices por tiempos prolongados, disminución de horas laborales, etc.).
- Llevar los controles de lo recaudado por el cobro de la emisión o reposición de la tarjeta de afiliación y de los comprobantes de pago, asimismo supervisar que sea depositado diariamente en el Banco asignado, para el envío de los documentos de respaldo a la dependencia correspondiente.
- Realizar control de calidad a informes y formularios de los diferentes servicios que brinda la Agencia; a fin de autorizarlos y/o consolidarlos para remisión al área correspondiente.
- 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 trastornos en la información que se maneja.
- Supervisar y efectuar control de calidad a la información que se procesa en los diferentes sistemas informáticos; velando por su adecuado funcionamiento, con el propósito de que la base de datos se encuentre actualizada, completa y con la calidad requerida para atender oportunamente al usuario.
- Verificar que la asesoría brindada a los patronos, trabajadores y beneficiarios, de los servicios que se brinda, sea de acuerdo a lo estipulado en la Ley y Reglamentos del ISSS.
- Supervisar que la información requerida por otras dependencias e instituciones particulares sea proporcionada de forma completa.
- Interactuar efectivamente, con los usuarios internos y externos, que tengan relación con los servicios, contribuyendo en la resolución de problemas, con el propósito de evitar demoras y velar por una buena atención a los derechohabientes.
- Solventar problemas técnicos consultados por el personal del área; a fin de no desmejorar el desarrollo del trabajo.

Funciones comunes aplicables al puesto

- Participar por delegación en la adecuación de términos técnicos o evaluación de ofertas en la adquisición de equipos, insumos o servicios utilizados en la ejecución de trabajos del área, brindando opinión técnica en la elaboración de las mismas, a fin de contribuir con las necesidades institucionales.
- Conformar o formar parte de Comisiones o Comités Técnicos internos o externos, para orientar, asesorar, definir, decidir e instruir sobre criterios de carácter estratégico y/o técnico relacionados al área de competencia, para la toma de decisiones o el debido ejercicio de las funciones.



- Velar por la actualización del Manual de Organización y otros documentos de uso normativo, con el fin de que sirva de instrumento para el desarrollo de las actividades del área.
- Comunicar con efectividad los proyectos, objetivos y resultados de sus acciones de manera formal e informalmente, con el fin de mantener informado a sus jefaturas.
- Desarrollar y aplicar sistemas de control interno, para la adecuada administración del trabajo del área que permitan generar estadísticas sobre los resultados logrados.
- Mantener informado al personal que dirige sobre los nuevos lineamientos, procedimientos o reglamentos implementados para conocer, aplicar y hacer cumplir los procesos, normas y políticas laborales del ISSS.
- Realizar reuniones periódicas para definir, coordinar y dar seguimiento a los planes de acción encaminados a contribuir con los objetivos del área.
- Planificar y coordinar los proyectos asignados o definidos para el área, participando en aquellos relacionados a la innovación y automatización, para verificar su ejecución y alcances obtenidos.
- Solicitar el abastecimiento oportuno y verificar el funcionamiento adecuado de los instrumentos, herramientas de trabajo, así como establecer medidas para salvaguardar los recursos materiales y equipo asignado.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo, a fin de incentivar la eficiencia y la mejora continua en los empleados.
- Apoyar en lo técnico u operativo, ante contingentes como ausencia de personal u otros, con el fin de no afectar el desarrollo de las actividades del área.
- Apoyar el adiestramiento de personal nuevo y velar porque se cumpla el plan de inducción.
- Revisar y autorizar documentación relacionada al área, así como informes, notas, reportes, controles administrativos y otros, para su respectivo trámite.
- Velar por la armonía laboral en el área, a fin de procurar la unidad del personal.
- Realizar otras actividades asignadas 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.



Capacidad de decisión

- Prudente en la toma de decisiones y riesgos.
- Toma decisiones acertadas y oportunas.

Comunicación

- Expresa clara y oportunamente mensajes verbales o escritos.
- Practica la escucha activa.
- Transmite clara, precisa y oportunamente la información.

Dirección de personas

- Equitativo en la distribución del trabajo y en la autoridad que ejerce.
- Reconoce el trabajo individual y grupal.

Flexibilidad

- Eficiente adaptación ante los cambios y su entorno.
- Valora diversos puntos de vista.

Gestión de relaciones

- Muestra una actitud armonizadora y conciliadora ante situaciones conflictivas.
- Propicia el dialogo, empatía, solidaridad, cooperación, la unidad y el respeto.
- Propicia entre el personal un entorno para el desarrollo de su potencial.
- Se integra a diversos equipos de trabajo.
- Vela por mantener un ambiente cordial y armonioso.

Integridad

- Actúa de acuerdo a las normas sociales, morales y éticas.

Orientación al logro

- Enfocado a objetivos y metas.
- Estimula la mejora continua y la eficiencia.

Orientación al servicio

- Amable y respetuoso con todas las personas.
- Diligente con los usuarios.
- Integra necesidades de usuarios al trabajo del área.

Proactividad

- Motiva a la innovación y proactividad del personal.
- Previsor ante las necesidades.

Resolución de problemas

- Afronta conflictos que afectan el clima laboral.
- Creativo en la resolución oportuna de problemas.

Responsabilidad

- Disciplinado, cumple normativas, respeta horarios y se mantiene en su puesto de trabajo.
- Responde por las acciones y resultados propios y de su área.