



## **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 Agencia		

## **2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

Desarrollar las actividades administrativas u operativas que se llevan a cabo en la dependencia, 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**

### **Agencia:**

- Atender de forma personalizada y eficiente a empleadores, trabajadores, beneficiarios y usuarios o a sus representantes, que solicitan los servicios que se brindan en la Agencia, proporcionando 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.
- Clasificar, enviar y controlar la remisión de documentos de inscripción y/o modificación de los registros de patrono, trabajador y/o beneficiario, formularios y sus antecedentes, a la Sección Aseguramiento y Departamento de Inspección en los casos que aplique, con el objetivo de dar a conocer las incorporaciones o cambios efectuados en los registros y efectuar el archivo de los mismos.



- Recibir documentación presentada por personas pensionadas para el trámite de sobrevivencia u otros, realizando entrevista personal, a fin de verificar y actualizar la información en el sistema informático, en cumplimiento a los requisitos establecidos.
- 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 o cambio de estatus en sistema, emisión de boleta según el trámite, de usuarios que optan a la devolución o asignación por invalidez, viudez o vejez en seis anualidades.
- 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.
- Proporcionar información de uso público, a patronos, derechohabientes, pensionados, beneficiarios, dependencias internas y externas; con la finalidad de orientar a los mismos, sobre los procedimientos del área.
- Comunicar a los usuarios, sobre la aceptación o rechazo de los documentos presentados, a través de correo electrónico u otro medio; a fin de continuar con el proceso interno o hacer los ajustes necesarios por parte del usuario.
- Realizar el cierre de caja, mediante la revisión del sistema informático y comprobantes de pago; con el propósito de cuadrar las cuentas y remesar el dinero a la dependencia asignada.
- Brindar información a parientes de usuarios fallecidos, a fin de emitir tarjeta provisional, para que éstos realicen los trámites pertinentes.
- Brindar información vía telefónica a los derechohabientes, acerca de los servicios y requisitos para gestionar trámites.
- Registrar las gestiones, movimientos y casos realizados, con el propósito de emitir informe diario al jefe inmediato.
- Recibir incapacidades de los derechohabientes, de empresas públicas y privadas, asimismo revisar la información que contiene el documento e incluir los datos en el sistema informático; con el propósito de validar y generar el pago de subsidio de la incapacidad tramitada.
- Ordenar y entregar contraseña de pago de subsidios al usuario, al mensajero o encargado de empresa privada y unidades médicas, llevando el control de entrega o anulación de las mismas, con el propósito de concluir el procedimiento de pago de subsidio y registrar el volumen de operaciones efectuadas.



- Resolver casos de certificado de incapacidad temporal, que estén pendientes de emitir el pago de subsidio respectivo, por falta de información.
- Realizar el llenado de los formularios correspondientes solicitando a la jefatura la autorización necesaria de acuerdo al servicio solicitado.
- Apoyar las visitas domiciliarias que se realicen a empleadores, para la divulgación de servicios, requisitos o recepción de documentos.
- Brindar asesoría a los empleadores sobre a la creación, modificación, presentación y cancelación de las planillas a través del sistema OVISSS, a fin de solventar inquietudes de los mismos.
- Realizar control de calidad a todos los documentos elaborados, para garantizar la confiabilidad de los datos y corroborar la exactitud de 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.