

Asistente en Seguros II

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Ejecutar, validar, revisar y/o ajustar los procesos internos relativos a la gestión propia del negocio de seguros, con la intención de agilizar los trámites y brindar un producto y servicio de calidad.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Servicio/Operativas

III- RESPONSABILIDADES

- Revisar y/o ajustar los trámites de las diferentes líneas de seguros con que cuenta la organización, reservas, revisión de casos de todos los productos y coberturas asociadas, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de los trámites realizados.
- Registrar, revisar y/o validar información en los diferentes sistemas organizacionales, según la línea de seguros, de manera oportuna y eficaz.
- Llevar el control de diferentes trámites, tales como arreglos de pago, cancelación de hipotecas, subrogación, entre otros; para ser remitidos a las instancias correspondientes.
- Verificar y validar el cumplimiento de los requisitos y demás condiciones del pago de indemnizaciones, cubiertas por las diferentes líneas de seguros.
- Determinar a través de información disponible y/o una cadena de proveedores, la razonabilidad del precio de mercado de una línea de repuestos en particular.
- Realizar estudios especiales, reportes, liquidaciones, conciliaciones, depuraciones, entre otros; de las diferentes líneas de seguros, con el propósito de proporcionar información fidedigna para la gestión de los procesos internos de trabajo.
- Brindar apoyo operativo a procesos administrativos propios de su área de trabajo, tales como coordinación de consultas, inventarios, registros contables, conciliaciones, contratación administrativa y otros.

- Atender mandamientos judiciales según los plazos establecidos de acuerdo con la legislación nacional, la reglamentación y disposiciones organizacionales aplicables.
- Tramitar y elaborar pagos de todas las líneas de seguros de acuerdo con las disposiciones y reglamentos vigentes en la organización.
- Efectuar depósitos bancarios de conformidad con los plazos establecidos, con el fin de mantener información confiable y actualizada de las operaciones financieras realizadas.
- Brindar atención oportuna y eficaz de todos los trámites -relacionados con el área de seguros- solicitados por los clientes.
- Atender los clientes para brindar o recibir información sobre un proceso o trámite propio de su área de trabajo.
- Conocer y cumplir -de forma estricta- con la normativa aplicable en la realización de sus tareas y reportar a los superiores cualquier tipo de incumplimiento; así como, gestionar el riesgo de cumplimiento asociado a su puesto de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación relacionadas con cumplimiento normativo en general, así como en todas aquellas de interés organizacional que se planifiquen.
- Ejercer las demás funciones y facultades afines al puesto –en tiempo y forma- que le correspondan, de conformidad con la ley, las políticas, los reglamentos, códigos, programas, disposiciones, manuales y demás normativa aplicable.

IV- REQUISITOS

- **Obligatorios**

- Bachiller en Educación Media
- 20 meses de experiencia en labores afines al cargo, de las cuales debe cumplir 14 meses de manera obligatoria.

- **Deseables**

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.

- Conocimiento de las leyes, sus reformas y leyes conexas:
 - Ley N° 8653, Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
 - Ley N° 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
 - Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
 - Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.
 - Ley N° 8131, Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
 - Ley N° 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
 - Ley N° 8204, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.

V- COMPETENCIAS

- ✓ Todas las dependencias

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	Adaptabilidad al cambio	Capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios positiva y constructivamente. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el entorno.	2
	Calidad	Capacidad para diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio, con eficiencia, que cumpla con las especificaciones requeridas, trabajo por procesos y que resulte siempre satisfactorio al cliente. Implica también la búsqueda de la excelencia en todo lo que se haga; bajo estrictos estándares de calidad.	2

	Experiencia al cliente	Habilidad para realizar el trabajo con base en la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrar disponibilidad, calidez, monitorear la satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades.	2
	Orientación al Resultado	Capacidad para alcanzar permanente resultados que superen las expectativas definidas, cumpliendo los indicadores de tiempo, efectividad y maximizando el uso de los recursos disponibles.	2
Específicas	Atención a normas	Habilidad para adaptarse a las directrices, políticas y procedimientos organizacionales; así como a la normativa vigente. Siendo capaz de cumplir con la instrucción girada aun cuando sus propias opiniones, convicciones y/o preferencias no se ajusten a lo requerido.	2
	Atención al Detalle	Capacidad para identificar y atender los aspectos relevantes en una tarea o situación, detectando de manera rápida y oportuna los posibles errores en el manejo de la información o gestión de la tarea.	2
	Control de Procesos	Habilidad para establecer y aplicar procedimientos, que permitan darle el seguimiento y regulación a los procesos asignados, logrando aplicar mecanismos que indiquen la desviación o el avance adecuado hacia los fines previamente establecidos.	2

VI- ROLES

- ✓ Revisor
- ✓ Depurador
- ✓ Liquidador
- ✓ Gestor de Cotizaciones
- ✓ Gestor de incidencias de CRM

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1			Gerencia	G-06898-2014 (01.12.2014)
2	FTL	DVQ/ECB	Gerencia	G-01672-2019 (27.04.2019)
3	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 17.12.2021
4	SCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 25.02.2022