

Auxiliar en Seguros

I. NATURALEZA DE LA CLASE

Realizar labores de recepción, atención, asesoría y apoyo a todos los clientes que visitan las diferentes instalaciones de la organización, con el propósito de agilizar los procesos y ofrecer un servicio de calidad. Así como brindar apoyo en labores administrativas en materia contable.

II. NIVEL OCUPACIONAL

Servicio/Operativas

III. RESPONSABILIDADES

- Brindar apoyo operativo en procesos administrativos y de seguros propios de su área de trabajo.
- Atender y custodiar documentos variados generados en el área, a fin de asegurar su adecuada manipulación y organización.
- Registrar y/o verificar la información de las diferentes tareas a su cargo, y mantener los controles correspondientes, de manera que todas las gestiones se encuentren claramente documentadas en las bases de datos disponibles, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- Colaborar con los líderes, en la ejecución, control y seguimiento de los asuntos propios de su actividad.
- 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.

En adición a las funciones generales descritas anteriormente, los puestos con los roles que se detallan a continuación deben realizar las siguientes labores:

- **Edecán**

- Recibir, atender y orientar a los clientes que visitan las diferentes sedes; aplicando los procedimientos y protocolos establecidos, a fin de solventar sus necesidades de forma expedita, empleando las diferentes estrategias definidas y con la ayuda de los diferentes sistemas.
- Proporcionar al cliente información sobre los requisitos que debe presentar, así como sobre el llenado de los documentos requeridos para los diferentes trámites, con base en los procedimientos y lineamientos definidos por la organización, garantizando que su ejecución sea ágil y oportuna.
- Promover entre los clientes el uso de la herramienta web, con el fin de facilitarles la gestión y agilizar el trámite respectivo.
- Atender y canalizar las consultas, dudas, o situaciones que se presenten con los clientes, a fin de garantizar su satisfacción por el servicio ofrecido.

- **Auxiliar de Control y Gestión:**

- Aplicar recibos, movimientos bancarios u otros en los sistemas organizacionales, de manera oportuna, con el fin de mantener información confiable y actualizada de las operaciones financieras realizadas.
- Comparar la documentación procesada diariamente por los cajeros y las plataformas de servicio, con el fin de validar la información incluida, tanto en el sistema de cajas como en los sistemas transaccionales.
- Confeccionar créditos, débitos, carátulas y archivar las nóminas contables.
- Digitar diariamente en SIFA -por la línea de seguros- los asientos contables que correspondan, así como ingresar la información procesada en los auxiliares contables respectivos de las diferentes subcuentas que concilia la dependencia.
- Elaborar, custodiar y entregar documentos diversos conforme a las políticas y lineamientos establecidos.
- Ejecutar procesos de pagos por distintos conceptos, a clientes, funcionarios y proveedores, por las diferentes obligaciones que mantienen con el INS.
- Apoyar en la administración del contenido presupuestario de las subcuentas, con el fin de evitar sobregiros y lograr la mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades generales de la organización.

- Llevar el control operativo de diversos procesos y programas, relacionados con asuntos diversos, tales como programas de capacitación, inventarios de equipo, suministros o materiales, entre otros; para asegurar su confiabilidad y disponibilidad.

IV. REQUISITOS

- OBLIGATORIOS

- Bachiller en Educación Media.

- DESEABLES

- Conocimientos básicos en servicio al cliente.
- 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

- Edecán

	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 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
	Resolución	Es la capacidad de analizar una situación o problema evaluando la viabilidad de las alternativas, buscando darle solución de forma ágil y efectiva.	2
	Sentido de urgencia	Habilidad para percibir la premura real de determinadas tareas o situaciones y actuar de manera consecuente para alcanzar su realización en plazos establecidos.	2

- Auxiliar de Control y Gestión

	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 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
	Resolución	Es la capacidad de analizar una situación o problema evaluando la viabilidad de las alternativas, buscando darle solución de forma ágil y efectiva.	2

VI. ROLES

- ✓ Edecán
- ✓ Auxiliar de Control y Gestión

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	DMZ	ECB/ICH	Gerencia	G-00320-2017 (20.01.2017)
2	FTL	DVQ/ECB	Gerencia	G-01672-2019 (27.04.2019)
3	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 11.01.2022
4	SCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 25.02.2022