

Coordinador Profesional en Seguros

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Realizar labores profesionales altamente especializadas y complejas, relacionadas con la investigación, análisis y asesoría en el ramo de los seguros propios de su experticia; a fin de asegurar la óptima ejecución de los procesos de suscripción e indemnización en las direcciones de seguros, la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

III- RESPONSABILIDADES

- Participar y tomar decisiones especializadas, en conjunto con la jefatura de la dirección o por delegación de esta, con respecto a diferentes aspectos técnicos que se requieran a nivel organizacional, como por ejemplo para el desarrollo de productos nuevos y remozamientos, propuestas de mercadeo, publicidad, reaseguro, entre otros, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de dichos procesos.
- Asesorar a las autoridades superiores en el análisis y resolución de asuntos relacionados con el área operativa o técnica según le corresponda, de acuerdo con su ámbito de acción profesional, a fin de garantizar la eficiencia y eficacia en los procesos asignados.
- Liderar y coordinar por un tiempo definido un equipo de trabajo interdisciplinario para el desarrollo de una iniciativa o una mejora de impacto relacionada con la línea de su especialidad.
- Diseñar, desarrollar e implementar proyectos, considerando su conceptualización, supervisión general y administración de los recursos disponibles.
- Participar en la transmisión de conocimientos en temas relacionados con las labores bajo su responsabilidad.

- Participar activamente en actividades o comisiones multidisciplinarias relacionadas con las labores a su cargo, a fin de ejecutar un rol relacionado con su especialidad, según sea requerido por los superiores.
- Preparar, evaluar y presentar informes variados -de forma oportuna y con elevados estándares de calidad- para la Administración, superior inmediato u otras áreas, con el fin de mantenerlos informados y rendir cuentas de los procesos, proyectos, y resultados de la dependencia a su cargo.
- Asesorar a diferentes entidades según corresponda, así como a clientes internos y externos, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de los trámites y un excelente servicio al cliente.
- Atender -de manera oportuna y eficaz- los requerimientos de información de entidades externas que regulan al Grupo INS.
- 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.
- Analizar y preparar proyecto de respuesta en los plazos establecidos, para los diversos recursos de revocatoria que se reciban en la dependencia.
- Participar como usuario experto, cuando le corresponda, en los sistemas organizacionales, supervisando su buen funcionamiento y coordinando el ingreso de la información requerida, tales como límites de contratos, procesos administrativos, entre otros.
- Definir e implementar los controles y análisis de datos de los procesos a su cargo, de manera que las gestiones se encuentren claramente documentadas, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- Velar por la creación, actualización y el cumplimiento de procedimientos, manuales, reglas de negocio, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad, entre otros; así como en materia de normas ISO y de mejoramiento continuo.
- Coadyuvar en la formulación y control del Plan Anual Operativo y de Presupuesto de manera ágil y oportuna, con el propósito de asegurar el mejor desarrollo de las operaciones organizacionales.

- Ejecutar los procesos relacionados con el trámite de contratación administrativa, según lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y la normativa aplicable, con el fin de lograr la mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades de la organización.
- Velar por el cumplimiento de los indicadores de apetito de riesgo establecidos para los procesos a su cargo, así como las responsabilidades estipuladas en la Política de Gestión Integral de Riesgos y demás normativa aplicable.
- Formular, delegar y supervisar el cumplimiento de las gestiones relacionadas con el cumplimiento normativo de las áreas a su cargo, así como el cumplimiento de las recomendaciones y acciones correctivas resultantes del seguimiento y de las auditorías realizadas.
- Impulsar la visión transversal de las tareas a su cargo, promoviendo esfuerzos de mejora continua y la optimización de los procesos involucrados, a fin de enfrentar con eficiencia los nuevos retos del mercado y alcanzar los objetivos organizacionales, así como vigilar su cumplimiento.
- Participar activamente en los proyectos de mejora de los procesos bajo su responsabilidad, establecidos por la organización.
- Identificar, evaluar, controlar y proponer mejoras en los procesos bajo su responsabilidad, partiendo de las variables críticas de calidad encontradas en éste, valorando las necesidades de los clientes y su proceso de salida.
- Analizar y comunicar previamente los efectos que tendrían los cambios propuestos en las labores bajo su responsabilidad, sobre los otros procesos de la organización.
- Analizar y determinar los aspectos (técnicos, financieros, operativos, estratégicos, informáticos, entre otros), que pueden afectar los procesos bajo su responsabilidad, a fin de desarrollar planes de mitigación de los riesgos.
- 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**

- Licenciatura o grado superior en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto. (*)
- Incorporado al colegio respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- Mínimo 56 meses de experiencia en labores afines al cargo.

- **Deseables**

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Redacción de informes técnicos.
- 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.
- Licencia de conducir B1 al día.

V- COMPETENCIAS

- ✓ Asesor Experto (todas las dependencias)

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	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.	3
	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.	3
Específicas	Alineamiento Estratégico.	Es la habilidad para comprender la estrategia corporativa del INS, entender el entorno e implicaciones que tiene para el negocio, así como formular escenarios competitivos para la organización y anticipar estrategias complejas para poder hacerles frente.	3
	Capacidad de Dirección	Consiste en implementar acciones requeridas para el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras y tomando decisiones oportunas con la información disponible, al considerar el impacto para la organización.	3
	Comunicación Aseriva	Consiste en transmitir de forma clara, respetuosa y directa pensamientos e indicaciones; dirigiendo, motivando y, orientando de manera positiva al logro de los objetivos de la organización.	3
	Pensamiento Sistémico	Es la capacidad de analizar e integrar diferentes elementos de un problema o situación y formular una visión total de la misma, generando posibles soluciones.	3
	Gestión de Riesgos	Es la habilidad para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas que pueden afectar el alcance de los objetivos, y a partir de esto definir e implementar una estrategia para gestionarlos de manera oportuna y efectiva.	3

	Inteligencia Digital y agilidad en el Negocio	Es la habilidad para enfrentar retos y exigencias a nivel laboral en entornos digitales, adoptando nuevas tecnologías y metodologías ágiles de trabajo; orientándose a identificar productos y servicios que busquen satisfacer las necesidades de los(as) clientes de la manera más rápida posible; con el fin de cumplir con los objetivos organizacionales.	3
--	-----------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

VI- ROLES

- ✓ Asesor experto
- ✓ Encargado de Área

(*) Según los Lineamientos de Atracción y Promoción de Cultura y Talento.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1				
2	SDTH	SDTH	Junta Directiva	Sesión N° 9532-XII (03.06.2019) SAC-00467-2019 (05.06.2019)
3	DMU	DVQ/ICH	Gerencia General	G-05096-2019 (05.12.2019)
4	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 11.01.2022
5	SCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 06.04.2022

ROL DE ENCARGADO DE ÁREA

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Dirigir y administrar labores profesionales complejas en un área específica a su cargo, aplicando su experticia profesional, a fin de asegurar la óptima ejecución de los procesos de seguros a su cargo, la toma de decisiones y el cumplimiento de los planes y objetivos organizacionales.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

III- RESPONSABILIDADES

- Administrar áreas fundamentales en la organización, en la que aplica sus conocimientos técnicos y profesionales, su experiencia en materia de seguros y herramientas para el manejo del personal a su cargo.
- Establecer los objetivos, metas y planes de acción del proceso a su cargo, así como las estrategias para su cumplimiento, alineados a los objetivos estratégicos organizacionales.
- Asesorar a las autoridades superiores en el análisis y resolución de asuntos relacionados con el área asignada, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de los procesos a su cargo.
- Analizar y revisar documentos y trámites de todas las líneas de seguros realizados por el personal de la unidad o proceso a cargo, con el fin de asegurar la confiabilidad y exactitud de la información.
- Preparar, revisar y presentar informes variados -de forma oportuna y con elevados estándares de calidad- para la Administración, superior inmediato u otras áreas, con el fin de mantenerlos informados y rendir cuentas de los procesos, proyectos, y resultados del área a su cargo.

- Diseñar, desarrollar e implementar proyectos, considerando su conceptualización, supervisión general y administración de los recursos disponibles.
- Asesorar a diferentes entidades según corresponda, así como a clientes internos y externos, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de los trámites y un excelente servicio al cliente.
- Elaborar y ejecutar los procedimientos, reglamentos, políticas y regulaciones relativas a labores sustantivas y de apoyo, basándose en la normativa aplicable, según corresponda.
- Estimar y diseñar modelos de rentabilidad esperada con base en supuestos de ventas, mortalidad, rentabilidad, caducidad del producto, en pro del mejoramiento de la gestión de la organización y el alcance de sus objetivos.
- Atender -de manera oportuna y eficaz- los requerimientos de información de entidades externas que regulan al Grupo INS.
- Colaborar en el análisis de casos de subrogación de acuerdo con los documentos judiciales referidos, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de los trámites y un alto nivel de calidad en el servicio al cliente.
- Analizar y preparar proyecto de respuesta en los plazos establecidos, para los diversos recursos de revocatoria que se reciban en la dependencia.
- Participar como usuario experto, cuando le corresponda, en los sistemas organizacionales, supervisando su buen funcionamiento y coordinando el ingreso de la información requerida, tales como límites de contratos, procesos administrativos, entre otros.
- Evaluar estrategias y procedimientos utilizados en los procesos a su cargo, a fin de determinar oportunidades de mejora y emitir recomendaciones con el propósito de asegurar la orientación al cumplimiento de objetivos, así como la calidad, eficiencia y eficacia en la ejecución de las labores.
- 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.
- Participar en la transmisión de conocimientos de temas relacionados con las labores a cargo.
- Participar activamente en actividades o comisiones multidisciplinarias relacionadas con las labores a su cargo, a fin de ejecutar un rol relacionado con su especialidad, según sea requerido por los superiores.
- Definir e implementar los controles y análisis de datos de los procesos a su cargo, de manera que las gestiones se encuentren claramente documentadas, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- Formular y controlar el Plan Anual Operativo y de Presupuesto de los procesos a su cargo, de manera ágil y oportuna, con el propósito de asegurar el mejor desarrollo de las operaciones organizacionales.
- Ejercer supervisión sobre el equipo de trabajo asignado; coordinando, delegando y controlando la correcta ejecución de las labores técnicas y administrativas del personal a su cargo, a fin de garantizar su eficaz y eficiente cumplimiento.
- Planificar, promover y evaluar el desarrollo y crecimiento del personal a su cargo, con el fin de asegurar el conocimiento técnico y desarrollo competencial requeridos.
- Ejecutar los procesos relacionados con el trámite de contratación administrativa, según lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y la normativa aplicable, con el fin de lograr la mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades de la organización.
- Velar por el cumplimiento de los indicadores de apetito de riesgo establecidos para los procesos a su cargo, así como las responsabilidades estipuladas en la Política de Gestión Integral de Riesgos y demás normativa aplicable.
- Formular, delegar y supervisar el cumplimiento de las gestiones relacionadas con el cumplimiento normativo de las áreas a su cargo, así como el cumplimiento de las recomendaciones y acciones correctivas resultantes del seguimiento y de las auditorías realizadas.
- Participar activamente en los proyectos de mejora de los procesos a su cargo, establecidos por la organización.

- Identificar, evaluar, controlar y proponer mejoras en los procesos a su cargo, partiendo de las variables críticas de calidad encontradas en éste, valorando las necesidades de los clientes y su proceso de salida.
- Establecer, mantener y controlar un registro de la demanda y tiempos de procesamiento para los procesos sustantivos, en cada estación de trabajo de su área a cargo.
- Analizar y comunicar previamente los efectos que tendrían los cambios propuestos en las labores a su cargo, sobre los otros procesos de la organización.
- Analizar y determinar los aspectos (técnicos, financieros, operativos, estratégicos, informáticos, entre otros), que pueden afectar su proceso a cargo, a fin de desarrollar planes de mitigación de los riesgos.
- 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**

- Licenciatura o grado superior en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto. (*)
- Incorporado al colegio respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- Mínimo 56 meses de experiencia en labores afines al cargo.

- **Deseables**

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Redacción de informes técnicos.
- 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.
 - Licencia de conducir B1 al día.

V- COMPETENCIAS

- ✓ Encargado (todas las dependencias)

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	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.	3
	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.	3
Específicas	Alineamiento Estratégico	Es la habilidad para comprender la estrategia corporativa del INS, entender el entorno e implicaciones que tiene para el negocio, así como formular escenarios competitivos para la organización y anticipar estrategias complejas para poder hacerles frente.	2
	Capacidad de Dirección	Consiste en implementar acciones requeridas para el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras y tomando decisiones oportunas con la información disponible, al considerar el impacto para la organización.	2

Pensamiento Sistémico	Es la capacidad de analizar e integrar diferentes elementos de un problema o situación y formular una visión total de la misma, generando posibles soluciones.	2
Comunicación Aseriva	Consiste en transmitir de forma clara, respetuosa y directa pensamientos e indicaciones; dirigiendo, motivando y, orientando de manera positiva al logro de los objetivos de la organización.	2
Gestión de Riesgos	Es la habilidad para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas que pueden afectar el alcance de los objetivos, y a partir de esto definir e implementar una estrategia para gestionarlos de manera oportuna y efectiva.	2
Inteligencia Digital y agilidad en el Negocio	Es la habilidad para enfrentar retos y exigencias a nivel laboral en entornos digitales, adoptando nuevas tecnologías y metodologías ágiles de trabajo; orientándose a identificar productos y servicios que busquen satisfacer las necesidades de los(as) clientes de la manera más rápida posible; con el fin de cumplir con los objetivos organizacionales.	2

VI- ROL

- ✓ Encargado de Área

(*) Según los Lineamientos de Atracción y Promoción de Cultura y Talento.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 11.01.2022
2	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 06.04.2022