

Director de Proceso Transversal

I. NATURALEZA DE LA CLASE

Ejercer como ejecutivo experto en el ramo de seguros, brindando asesoría y verificación del desempeño del proceso transversal y productos. Le corresponde trabajar en conjunto con el Jefe de Dirección, asegurando que los procesos se ejecuten de forma óptima y eficiente. Así como garantizar el cumplimiento de las necesidades de los clientes y el alcance de los objetivos organizacionales.

II. NIVEL OCUPACIONAL

Superior Ejecutivo

III. RESPONSABILIDADES

- Asesorar al Jefe de Dirección, Dueños de Proceso, Subgerencias Generales, así como a la Gerencia General en aspectos técnicos relacionados con los productos y procesos.
- Asegurar el alineamiento de los planes de las Direcciones de líneas de seguros con los objetivos estratégicos planteados.
- Coordinar, consensuar y validar los cambios propuestos en el proceso y productos, con el Jefe de Dirección.
- Verificar que las labores relacionadas con los procesos y productos se realicen de conformidad con la normativa aplicable.
- Participar activamente junto con el Jefe de Dirección, en los procesos de rendición de cuentas ante las instancias superiores.
- Coordinar con los dueños de procesos y las jefaturas de dirección, la definición de los indicadores clave de desempeño y claves de riesgo (KRI's) necesarios para asegurar el alcance de las metas establecidas, y medir su competitividad en relación con el mercado.
- Analizar los resultados de los procesos y productos, -en conjunto con el Jefe de Dirección y los líderes de proceso nivel II- definir planes de acción y darles seguimiento, cuando existan desviaciones de los valores esperados.
- Participar en la definición del plan comercial en conjunto con la Dirección de Mercadeo y Jefatura de Dirección respectiva.
- Coordinar el establecimiento de metas competitivas de servicio de los procesos internos del INS para cada segmento de negocio.

- Coordinar con la jefatura de dirección respectiva, así como con los líderes de proceso nivel II la realización de proyectos de optimización en los procesos que componen el macroproceso, velando por la visión transversal del macroproceso a su cargo.
- Organizar esfuerzos de mejora y la optimización de los procesos con otros Directores de Proceso Transversal a fin de extrapolar mejoras a otras Direcciones.
- Velar que exista una comunicación fluida entre todos los integrantes del proceso transversal, orquestar a todos los líderes de proceso nivel II, y mantener una comunicación constante con otros Directores de Proceso Transversal.
- Analizar y validar que los productos a desarrollar u oportunidades de negocio identificadas, sean congruentes con las necesidades del cliente y del mercado, que sean relevantes, así como velar que se realice un adecuado análisis de factibilidad.
- Monitorear el ciclo de vida del portafolio de productos a cargo de la dirección correspondiente, con el objetivo de consensuar con el Jefe de Dirección las estrategias según la etapa del ciclo en la que se encuentre, incluyendo la toma de decisiones de permanencia o discontinuación del producto.
- Preparar y presentar informes variados -de forma oportuna y con elevados estándares de calidad- para la Administración u otras dependencias, con el fin de mantenerlos informados de los procesos, proyectos y de los resultados de la cartera de productos a su cargo.
- Ejercer las demás funciones y facultades que le correspondan, afines al puesto, de conformidad con la ley, los reglamentos y las demás disposiciones pertinentes.

IV. REQUISITOS

- **Obligatorios**

- Licenciatura o grado superior en una carrera universitaria, que le faculte para el desempeño del puesto (*).
- Incorporado al colegio profesional respectivo en el grado correspondiente y estar al día con sus obligaciones de colegiatura.
- Mínimo 60 meses de experiencia en puestos afines al cargo. (*)
- Excel avanzado.
- Conocimiento y capacidad de uso de Power Pivot
- Conocimiento y capacidad de uso de Power BI.
- Conocimiento administración de procesos y medición de productividad.
- Conocimiento de mejora de procesos (Lean Six Sigma).
- Conocimiento de sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001.

- Conocimiento de la línea de seguros.
- Debe tener habilidades de análisis de datos desde las perspectivas financiero/contable, comercial y de procesos.
- Conocimientos básicos de estadística descriptiva e inferencial (a fin de que esté en capacidad de gestionar los procesos con datos, haciendo inferencias estadísticamente significativas).

• **Deseables**

- Conocimiento intermedio en inglés.
- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimiento de los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Conocimiento de la Ley General de Control Interno.
- Amplio conocimiento de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- Amplio conocimiento de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
- Amplio conocimiento de la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública.
- Conocimiento de la Ley General de la Administración Pública.
- Conocimiento de la Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Amplio conocimiento del plan de negocios institucional.
- Amplio conocimiento de los protocolos de servicio al cliente.
- Amplio conocimiento de la materia técnica de seguros.
- Conocimiento de la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales
- Conocimiento de la normativa interna de negocio, así como, en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.
- Licencia de conducir B1 al día.

V. COMPETENCIAS

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	Calidad	Capacidad para diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio, con eficiencia, que cumpla con las especificaciones requeridas y que resulte siempre satisfactorio al cliente. Implica también la búsqueda de la excelencia en todo lo que se haga.	4
	Orientación al Cliente	Habilidad para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes. Incluye mostrarse disponible, monitorear la satisfacción, asumir responsabilidad personal y ofrecer soluciones a sus necesidades.	4

	Nombre	Descripción	Nivel
Específicas	Trabajo en equipo	Capacidad para colaborar con los demás y formar parte de un grupo en un ambiente de armonía y respeto; a fin de trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales.	4
	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.	4
	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.	4
	Capacidad de Dirección	Consiste en implementar las acciones requeridas para la toma de decisiones y el logro de objetivos.	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	4
	Comunicación Aseriva	Consiste en transmitir de forma clara, respetuosa y directa pensamientos e indicaciones, ya sea verbal o escrita; dirigiendo, motivando y orientando de manera positiva a las personas para el logro de los objetivos de la organización.	4
	Toma de Decisiones	Es la habilidad para tomar decisiones oportunas con la información disponible considerando su impacto para la organización.	4
	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

VI. ROL

- ✓ Líder de proceso transversal.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	DMU	DVQ/ICH	Gerencia General	G-05096-2019 (05.12.2019)
2	VCZ	DVQ/ICH	Gerencia General	G-02068-2020 (25.05.2020)
3	PCA	MPB/ICH	Gerencia General	G-02234-2021 (25.05.2021)

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