

Facilitador Técnico en Seguros

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Planificar, dirigir y dar seguimiento a estrategias metodológicas para la formación de colaboradores del INS, subsidiarias, intermediarios y clientes.

Promover la cultura organizacional deseada, y velar por las mejoras en el proceso de aprendizaje de sus estudiantes, a fin de que, una vez finalizadas las capacitaciones, los colaboradores cuenten con las capacidades para implementar lo instruido en su gestión ordinaria.

Ejecutar los programas de capacitación técnica en seguros a nivel corporativo.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

III- RESPONSABILIDADES

- 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.
- Diseñar, coordinar y ejecutar acciones de formación a nivel corporativo, que transformen el conocimiento técnico de los colaboradores del Grupo INS, mediante el uso de estrategias didácticas que faciliten los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Construir el contenido temático (elaborar objetos de aprendizaje, actividades, diseño de instrumentos de evaluación, entre otros) de los cursos de las distintas líneas de seguros.
- Analizar, entender y facilitar los principales cambios surgidos del remozamiento de productos del INS y exponerlos a las poblaciones correspondientes, según las líneas de seguros predefinidas.
- Asesorar en materia de interpretación de políticas, condiciones generales, entre otros, para el análisis de riesgos de las diferentes líneas de seguros con que cuenta la empresa, a efecto de orientar acerca de aceptación de riesgos, solicitud de requisitos, procesos de inspección, análisis y pago de siniestros.

- Realizar estudios técnicos sobre tarifas, deducibles, siniestralidad, liquidaciones, entre otros, con base en la información existente y/o recabada, preparar y presentar los informes respectivos, con el fin de proporcionar información confiable, recomendaciones y/o posibles soluciones, como resultado de los procesos de formación interna o externa.
- Conocer y transmitir los procesos, proyectos y actividades alineados a los ejes transversales, a fin de identificar su relación con los programas de capacitación.
- Fungir como formador de facilitadores para el personal de las diferentes dependencias a nivel organizacional, conforme requerimientos, a fin de que éstos puedan transmitir sus conocimientos tanto a la fuerza de ventas, como a los clientes externos.
- Elaborar guías y manuales de seguros, que sean de aplicación para los macroprocesos de suscripción e indemnización, en apoyo a la estandarización de las políticas.
- Revisar las diferentes plataformas tecnológicas de seguros, en procura de validar la calidad e idoneidad de los datos, desde un enfoque práctico en el entorno académico, que permita darle un valor agregado a la labor de formación.
- Diagnosticar brechas de aprendizaje, considerando la detección oportuna de necesidades de capacitación de las distintas poblaciones meta y de las poblaciones a quienes se les brindará la capacitación intermedia.
- Generar propuestas de negocio, para las diferentes líneas de seguros que comercializa el INS, las cuales -por su monto, coberturas o tipo de riesgo- requieren de un criterio técnico especializado.
- Participar activamente en comisiones, grupos de trabajo y reuniones, según sea designado por sus superiores.
- Mantener los controles de los procesos a su cargo, de manera que todas sus gestiones se encuentren claramente documentadas, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- Velar por el cumplimiento de los indicadores de apetito de riesgo establecidos para los procesos bajo su responsabilidad, así como las responsabilidades estipuladas en la Política de Gestión Integral de Riesgos y demás normativa aplicable.

- 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 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 a su cargo, 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 los procesos 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**

Con respecto a estos requisitos y para efectos de este perfil, se ha determinado que el ocupante idóneo para el puesto requiere cumplir con una de las siguientes dos opciones:

OPCION 1:

- Noventa y seis créditos aprobados en una universidad pública o privada, que lo faculte para el desempeño del puesto **
- Mínimo 60 meses de experiencia en puestos de coordinación. (*)
- Curso Formación a Formadores o su equivalente en procesos andragógicos.

OPCION 2:

- Bachillerato en una carrera universitaria que lo faculte para el desempeño del puesto. (*)
- Incorporado al colegio profesional respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- Mínimo 48 meses de experiencia en labores afines al cargo (**)
- Curso Formación a Formadores o su equivalente en procesos andragógicos.

V- 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.
- Licencia de conducir B1 al día.

VI- COMPETENCIAS

Cardinales	Nombre	Descripción	Nivel
	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	2

		conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el entorno.	
	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	Análisis Crítico	Capacidad para indagar, identificar y reconocer información significativa de datos relevantes; así como emitir diagnósticos o llegar a conclusiones basándose en un análisis lógico y objetivo, al aplicar el conocimiento que posee y desligándose de juicios o distorsiones emocionales.	2
	Planificación/ Organización	Capacidad para ordenar eficazmente las actividades asignadas o las responsabilidades adquiridas, estableciendo prioridades, utilizando el tiempo en la forma más efectiva posible y administrando racionalmente los recursos existentes.	2
	Desarrollo de otros	Capacidad para fomentar el crecimiento de otras personas, emprendiendo acciones efectivas para potenciar el talento y las capacidades de los demás.	2

V- ROLES

- ✓ Facilitador de Seguros.
- ✓ Asesor Técnico en Seguros.

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

(**) Requisito obligatorio y de cumplimiento al 100%.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	GLA/DVQ	ICH	Gerencia	G-05109-2019 (06.12.2019)
2	PCA	MCG	AAA	Mediante memorándum del 25.09.2021
3	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 19.10.2021
4	SCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 06.04.2022