

Jefe de Departamento

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Liderar y administrar las actividades encomendadas a la dependencia a su cargo, según la legislación y normativa aplicable, con el fin de asegurar el uso adecuado de los recursos, en función del servicio al cliente y dentro de los más elevados estándares de calidad.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Superior Ejecutivo

III- RESPONSABILIDADES

- Administrar eficaz y eficientemente las actividades y proyectos encomendados a la dependencia 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.
- Administrar y dar mantenimiento a la cartera de servicios asignada a la dependencia a su cargo, actualizándose en las tendencias, de acuerdo con las variables internas y externas que la afectan y la aplicación oportuna de medidas correctivas.
- 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 asegurarle el conocimiento técnico y desarrollo competencial requeridos.
- Velar por la creación, actualización y el cumplimiento de procedimientos, políticas, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad entre otros; de los procesos a su cargo.

- 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.
- Dirigir y autorizar 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.
- 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 de la dependencia a su cargo.
- Asesorar a la jefatura, Administración Superior y a otras áreas -según corresponda- en temas relacionados con los procesos técnicos y administrativos que se realizan en la dependencia a su cargo.
- Certificar las deudas por casos no asegurados u otros cobros de Riesgos del Trabajo, para los procesos de cobro judicial.
- 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.
- Definir, diseñar e implementar los controles de los procesos a su cargo, 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.
- 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 a su cargo, establecidos por la organización.
- Impulsar la visión transversal de los procesos 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.
- 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 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 área a cargo, a fin de desarrollar planes de mitigación de los riesgos.
- Inspirar y apoyar a los Directores de Proyectos y sus equipos de trabajo durante todas las fases del proyecto, garantizando el cumplimiento de la metodología de proyectos vigente.
- Gestionar la dotación de los recursos requeridos para la ejecución de proyectos.
- 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 profesional respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- Mínimo 60 meses de experiencia en labores afines al cargo.
- Licencia de conducir B1 al día para los casos específicos que el puesto requiera, previa definición de Cultura y Talento.

- **Deseables**

- 24 meses de experiencia en puestos de supervisión de personal.
- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos de los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Conocimiento en seguros y reaseguros.
- 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.

En adición a los anteriores, para el rol ubicado en el Museo del Jade, se podría considerar el requisito deseable que se detalla a continuación:

- Conocimiento en peritaje, valoración y tasación de objetos culturales y/o artísticos.

V- COMPETENCIAS

- ✓ Departamento de Gestión Operativa y SOA
- ✓ Departamento de Riesgos del Trabajo
- ✓ Departamento de Gestiones Económicas Obligatorias
- ✓ Departamento de Gestión de Procesos Masivos y Seguros Obligatorios

	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 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
	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
	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
	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	3

		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.	
--	--	---	--

✓ Departamento de Investigaciones

	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	Perspicacia	Habilidad para detectar y evitar el engaño. Siendo capaz de analizar determinada situación de manera diligente, detallada y crítica, tratando de descifrar aquello que oculta lo aparente.	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.	3
	Capacidad 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
	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

	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
	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.	4
	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

- ✓ Departamento de Crédito
- ✓ Departamento de Cobro
- ✓ Departamento de Control y Análisis Financiero
- ✓ Departamento de Contabilidad
- ✓ Departamento de Plan Operativo y Presupuesto

	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.
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	Análisis numérico	Habilidad para interpretar, organizar y presentar datos numéricos; así como extraer información lógica y correcta de ellos.	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.	3
	Capacidad 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
	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
	Comunicación Aertiva	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
	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.	4
	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

- ✓ Departamento de Centro de Servicios Administrativos
- ✓ Departamento de Ingeniería y Mantenimiento
- ✓ Departamento de Centro de Distribución y Logística (CEDINS)
- ✓ Departamento de Cultura y Talento

- ✓ Departamento de Proveduría
- ✓ Departamento Gobernanza de Datos
- ✓ Departamento Calidad
- ✓ Departamento de Administración y Fiscalización
- ✓ Departamento de Promoción y Prevención
- ✓ Departamento de Investigación de Mercados
- ✓ Departamento de Proyectos
- ✓ Departamento de Servicios Empresariales de Tecnología
- ✓ Departamento de Desarrollo de Software
- ✓ Departamento de Operaciones y Servicios de Tecnología
- ✓ Departamento de Control y Gestión de Compras

	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	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.	3
	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 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

	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
	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
	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

✓ Departamento de Desarrollo de Productos

Cardinales	Nombre	Descripción	Nivel
	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	Creatividad/ Innovación	Habilidad para descubrir o generar ideas, desarrollarlas y enriquecerlas, para construir con ellas soluciones imaginativas a problemas planteados y oportunidades de innovación en cualquier campo profesional.	3
	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 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
	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
	Comunicación Asertiva	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
	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

- ✓ Departamento de Contraloría de Servicios
- ✓ Museo del Jade y de la Cultura Precolombina.

	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.	4
	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 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
	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
	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.	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
	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	3

		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.	
--	--	---	--

- ✓ Departamento de Comercialización
- ✓ Departamento de Servicio al Cliente

	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.	4
	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 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
	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
	Comunicación Asertiva	Consiste en transmitir de forma clara, respetuosa y directa pensamientos e indicaciones; dirigiendo, motivando y	3

		orientando de manera positiva al logro de los objetivos de la organización.	
	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- ROL

- ✓ Jefe de Departamento

(*) 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	VCZ	DVQ/AAA	Gerencia	G-02104-2020 (27.05.2020)
5	DVQ	GCF/AAA	Gerencia	G-02531-2020/G-02545-2020 (22.06.2020)
6	PCA	MPB/ICH	AAA	Mediante Memorándum del 20.05.2021
7	PCA	MPB/ICH	AAA	Mediante Memorándum del 12.08.2021
8	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 25.10.2021
9	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 11.03.2022

JEFE DE DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

I- RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Administrar eficaz y eficientemente la comunicación externa, interna y las actividades de relaciones públicas encomendadas a la dependencia a su cargo.
- Asesorar a la Administración Superior, sobre el empleo de las mejores estrategias de comunicación con partes interesadas y la adecuada gestión de crisis.
- Diseñar e implementar estrategias de comunicación para público interno y externo alineadas al Plan Anual Operativo del INS, que permitan potenciar los productos, servicios y el fortalecimiento de la marca.
- Garantizar que la empresa realice una adecuada rendición de cuentas a la ciudadanía sobre sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, aceptando el escrutinio adecuado y el deber de responder a este.
- Revisar anualmente y velar por el cumplimiento de la Política de Comunicación y el Manual de Comunicación del Grupo INS.
- Diseñar y ejecutar las labores que correspondan para fortalecer la imagen y la reputación del Grupo INS a fin generar opiniones favorables.
- Elegir el canal apropiado y las métricas a utilizar para medir los flujos, ritmos, tonos y estilos que resulten idóneos para elevar la reputación de marca.
- Asesorar a los líderes del Grupo INS en temas de comunicación política y coordinar lo que corresponda con las dependencias de gobierno y entidades de control.
- Asesorar y coordinar con los equipos que correspondan la comunicación a gestionar a través de redes sociales, en particular desde el punto de vista de imagen y reputación.
- Gestionar la estrategia de los mensajes relacionados con el desarrollo de productos y el relacionamiento generado a través de patrocinios.

- Diseñar y ejecutar los esfuerzos de comunicación relativos a las acciones de sostenibilidad del Grupo INS, a fin de lograr una comunicación efectiva y estrechar vínculos con la comunidad y demás partes interesadas.
- Diseñar, ejecutar y evaluar los eventos protocolarios requeridos para apoyar las estrategias del Grupo INS y el posicionamiento de la marca.
- Diseñar y validar el contenido de los mensajes de la producción audiovisual generada por los equipos respectivos, a fin de implementar la estrategia de marketing digital; así como, posicionar y fortalecer la imagen y la reputación del Grupo INS.
- Coordinar las acciones que correspondan con las personas enlace en materia de comunicación de las demás empresas del Grupo INS.
- Planificar y brindar capacitación a los voceros del Grupo INS.

II- REQUISITOS

• Obligatorios

- Licenciatura o grado superior en una carrera en Ciencias de la Comunicación, Periodismo, Relaciones Públicas o similar (*)
- Incorporado al colegio profesional respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- Mínimo 60 meses de experiencia en la dirección de equipos de comunicadores a cargo de las labores de prensa.
- Mínimo 24 meses de experiencia demostrada en comunicación corporativa, estratégica y de crisis.
- Licencia de conducir B1 al día.

• Deseables

- 24 meses de experiencia en puestos de supervisión de personal.
- 24 meses de experiencia en la comunicación de acciones y resultados en materia de sostenibilidad, en particular, bajo estándares GRI (Global Reporting Initiative).
- 24 meses de experiencia en la gestión de indicadores de medición de la reputación corporativa.
- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos de los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.

- Conocimiento en seguros y reaseguros.
- 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.

III- COMPETENCIAS

	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.	4
	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 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
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
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.	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
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

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 11.03.2022