

Jefe de Dirección

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Diseñar -en conjunto con la Administración Superior- la estrategia de la dirección y liderar los diferentes procesos técnicos y administrativos que se desarrollan en la dependencia a su cargo, con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Superior Ejecutivo.

III- RESPONSABILIDADES

- Establecer los objetivos y planes de acción de la dirección a su cargo, así como las estrategias para su cumplimiento, alineados a los objetivos organizacionales.
- Dirigir las operaciones de su grupo en función de las metas propuestas, con el fin de asegurar su cumplimiento y la marcha adecuada de las actividades y responsabilidades del proceso a cargo.
- Asesorar a la Presidencia Ejecutiva, Gerencia, Subgerencias, Junta Directiva, y otras dependencias -según corresponda- en temas concernientes a la dirección a su cargo.
- 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.

- Investigar y mantenerse actualizado en el conocimiento del mercado de los seguros, sus tendencias, modalidades de productos y servicios, características y giro del negocio de los clientes, así como el impacto y relevancia del cliente y del mercado en general.
- Administrar eficaz y eficientemente las actividades técnicas y administrativas encomendadas a la dirección a su cargo y dependencias adscritas.
- Colaborar con la Administración Superior en la formulación de políticas y planes organizacionales y en el suministro de información acerca de la ejecución de los programas a cargo de la dirección y las dependencias adscritas.
- Recomendar y ofrecer criterio sobre asuntos diversos, relacionados con las actividades propias de la dirección bajo su control, con el propósito de que las gestiones se realicen en el orden y la prontitud correspondiente.
- Supervisar el cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva y de las disposiciones de Presidencia Ejecutiva y Gerencia, relativas a la dirección bajo su cargo.
- Coordinar con organismos externos, las actividades que afectan directamente la labor de la dirección a su cargo, en función del mejoramiento del servicio al cliente.
- Controlar los diversos trámites a su cargo de manera detallada y ordenada, con el fin de contar con información confiable y oportuna.
- Diseñar y desarrollar proyectos en el área de su especialidad, desde la definición de las especificaciones técnicas, pasando por la supervisión y administración de los recursos asignados, hasta la verificación de los resultados finales.
- 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.

- Analizar los requerimientos de proyectos solicitados por las distintas dependencias de la organización con el propósito de determinar su viabilidad.
- Preparar, revisar y presentar informes -de forma oportuna y con elevados estándares de calidad- para la Administración Superior u otra dependencia, según corresponda, con el fin de proveer información confiable para la toma de decisiones.
- Certificar las deudas por casos no asegurados u otros cobros de Riesgos del Trabajo para los procesos de cobro judicial.
- Formular y controlar el Plan Anual Operativo y de Presupuesto de manera ágil y oportuna, con el propósito de asegurar el mejor desarrollo de las operaciones organizacionales.
- Participar activamente en los proyectos de mejora de los procesos a su cargo, establecidos por la organización.
- Velar por la creación, actualización y el cumplimiento de procedimientos, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión, metas de productividad, entre otros; de sus procesos a cargo.
- Ejecutar diferentes procesos en 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.
- 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.
- Cooperar con el director de proyectos y su equipo de trabajo para lograr el alcance de los objetivos planteados, participar en revisiones durante la fase final del proyecto y coordinar con el equipo las posibles modificaciones.
- Gestionar la dotación de los recursos requeridos para la ejecución de proyectos.
- 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 la normativa aplicable.
- Formular, delegar y supervisar el cumplimiento de las gestiones de control interno de la dependencia a su cargo, así como el acato de las recomendaciones y acciones correctivas resultantes de las evaluaciones de Control Interno y de las auditorías realizadas.
- 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 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**

- 36 meses de experiencia en supervisión de personal en puestos en nivel ejecutivo.
- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Conocimiento en seguros y reaseguros.
- Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- Ley Reguladora del Contrato de Seguros
- Ley General de la Administración Pública.
- Ley General de Control Interno.
- Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- 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

- Jefe en Dirección Jurídica

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	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.	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.	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 las acciones requeridas para la toma de decisiones y el logro de objetivos.	4
	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	4

Jefe en:

- Dirección de Operaciones
- Dirección de Tecnologías de Información
- Dirección de Cliente Corporativo y Empresarial
- Dirección de Reaseguros
- Dirección de Seguros Obligatorios y Salud

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	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.	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
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.	4
	Capacidad Dirección	Consiste en implementar las acciones requeridas para la toma de decisiones y el logro de objetivos.	4
	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 Asertiva	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	4

VI- ROL

- ✓ Jefe de Dirección

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	DMZ	ECB/AGM	Gerencia	G-04780-2015 (20.10.2015)
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	ICH	AAA	Mediante Memorándum del 08.02.2021
5	PCA	ICH	AAA	Mediante Memorándum del 19.02.2021
6	PCA	MPB/ICH	Gerencia General	G-02234-2021 (25.05.2021)
7	PCA	MPB/ICH	AAA	Mediante Memorándum del 12.08.2021

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

ROL JEFE DE DIRECCIÓN LÍNEA DE SEGUROS

I. NATURALEZA DE LA CLASE

Planificar, organizar, supervisar, controlar y ejecutar funciones relacionadas con las líneas de productos, servicios y procesos transversales a su cargo, alineados a las estrategias de la organización y la normativa aplicable.

II. NIVEL OCUPACIONAL

Superior Ejecutivo

III. RESPONSABILIDADES

- Ejercer como responsable por los resultados de los procesos y productos a su cargo.
- Coordinar, consensuar y validar con el Director de Proceso todos los cambios propuestos en el proceso y productos.
- Gestionar la administración, supervisión y control de la cartera de productos a cargo, la creación y modificación de productos de manera que permita coherencia, rentabilidad y que sean apropiados y atractivos para los clientes y la empresa, así como para la gestión general de la marca.
- Coordinar con los dueños de proceso el establecimiento de los indicadores necesarios para una adecuada gestión de las líneas de producto, así como realizar el seguimiento sistemático de dichos indicadores, solicitando planes de acción a las áreas de negocio cuando no se cumplan las metas planteadas.
- Coordinar el establecimiento de metas competitivas de servicio de los procesos internos del INS para cada segmento de negocio, y asegurar que se definan indicadores para monitorear el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- Promover la identificación de oportunidades de negocio, con el fin de incrementar la participación de la cartera a su cargo en el mercado y posicionar la marca de conformidad con las estrategias definidas.

- Coordinar la realización de estudios de mercado, a fin analizar las tendencias, motivaciones y necesidades de los clientes y proponer modificaciones o creación de productos, según corresponda.
- Impulsar y coordinar con las dependencias que corresponda, el diseño de las estrategias para comunicar o desarrollar las ventajas competitivas de los productos y servicios de la dependencia a su cargo, con el fin de posicionarlos e incrementar las ventas por segmentación de mercados.
- Analizar los pronósticos y los movimientos que tienen los productos conforme a los indicadores definidos en cada nivel, realizar las recomendaciones que correspondan con el propósito de que la Administración pueda tomar las decisiones respectivas.
- Coordinar la asesoría a las diferentes áreas comerciales con respecto a los productos de la cartera a su cargo, con la finalidad de asegurar el conocimiento adecuado y la correcta comunicación a los clientes, sobre dichos productos.
- Ejercer como responsable de la gestión del ciclo de vida de los productos y de los clientes a su cargo, y de consensuar con el Director de Proceso los ajustes requeridos en las líneas de producto de acuerdo con los análisis del ciclo de vida, a fin de implementar acciones según la etapa en la que se encuentre, incluyendo la toma de decisiones de permanencia o discontinuación del producto.
- Coordinar la evaluación de la comercialización, aceptación y la rentabilidad que tienen los productos a su cargo, velando por la implementación de las mejoras necesarias y supervisando su cumplimiento.
- Coordinar con las dependencias respectivas, investigaciones sobre las empresas y productos de la competencia, para conocer sus estrategias comerciales y así coordinar -si corresponde- el ajuste de las distintas propuestas comerciales del INS.
- Profundizar en el conocimiento del mercado de seguros, sus tendencias, modalidades de productos y servicios, características y giro del negocio de los clientes, impacto y relevancia del cliente y del intermediario para la empresa.
- Ejecutar los diferentes procesos del trámite de contratación administrativa, según las normas, reglamentos y procedimientos establecidos en la Ley de Contratación Administrativa y sus reglamentos, con el fin de lograr la mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades de la organización.

- Dar seguimiento al cumplimiento de los indicadores de apetito de riesgo establecidos para los procesos que le corresponden, así como coordinar con los dueños de procesos el cumplimiento de las responsabilidades estipuladas en la Política de Gestión Integral de Riesgos y demás normativa vigente.
- Formular y controlar del Plan Anual Operativo y de Presupuesto de manera ágil y oportuna, con el propósito de asegurar el mejor desarrollo de las operaciones organizacionales.
- Preparar y presentar informes variados 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.
- Coordinar el análisis y determinación de riesgos (técnicos, financieros, operativos, estratégicos, informáticos, etc.), que pueden afectar el área o procesos a su cargo, a fin de desarrollar planes de mitigación.
- Dirigir y supervisar el equipo de trabajo asignado; por lo tanto, debe, coordinar, asignar, supervisar, y controlar 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.
- Formular, delegar y supervisar el cumplimiento de las gestiones de control interno de los procesos a su cargo, así como el cumplimiento de las recomendaciones y acciones correctivas resultantes de las evaluaciones de Control Interno y de las auditorías realizadas.
- Ejercer las demás funciones y facultades que le correspondan, afines al puesto, de conformidad con la ley, los reglamentos y las demás disposiciones pertinentes.

En su rol de patrocinador de proyectos le puede corresponder ejecutar las siguientes tareas:

- Inspirar y apoyar al Director de Proyectos y a su equipo de trabajo durante todas las fases del proyecto, sobre la alineación que debe existir entre el proyecto con la estrategia de la empresa, así como defender y abogar tanto a

lo interno de la organización, como con los entes externos implicados en éste, garantizando el cumplimiento de la metodología de proyectos vigente.

- Cooperar con el Director de Proyectos y su equipo de trabajo para lograr el alcance de los objetivos planteados, participar en revisiones en las diferentes fases del proyecto y coordinar con el equipo las posibles modificaciones.
- Gestionar la dotación de los recursos requeridos para la ejecución de proyectos.

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. (*)
- Debe tener habilidades de análisis de datos desde las perspectivas financiero/contable, comercial y de procesos.
- Amplio conocimiento de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- Amplio conocimiento del plan de negocios institucional.
- Amplio conocimiento de la materia técnica de seguros en el ramo correspondiente.
- Conocimiento de gestión y optimización de procesos.

• **Deseables**

- 36 meses de experiencia en supervisión de personal en puestos en nivel ejecutivo.
- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimiento en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Conocimientos en administración de procesos y medición de productividad.
- Conocimiento de sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001.
- Conocimiento intermedio en inglés.
- Amplio conocimiento de los protocolos de servicio al cliente.
- Conocimiento de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
- Conocimiento de la Ley General de Control Interno.
- 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 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.
- Conocimiento de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Ley sobre estupefacentes, 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

- ✓ Jefe de Dirección Línea de Seguros:
 - Automóviles
 - Generales
 - Personales

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	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.	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
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.	4
	Capacidad Dirección	Consiste en implementar las acciones requeridas para la toma de decisiones y el logro de objetivos.	4

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 Asertiva	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	4

VI. ROL

- ✓ Jefatura de gestión de procesos de seguros.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	PCA	MPB/ICH	Gerencia General	G-02234-2021 (25.05.2021)

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

ROL JEFE DE DIRECCIÓN DE MERCADEO Y VENTAS

I. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Construir una imagen de marca, que permita la sostenibilidad y posicionamiento de la empresa, contribuyendo a incrementar la penetración y participación del mercado, así como obtener una posición de liderazgo comercial.
- Crear diferentes estrategias de comunicación para los productos y servicios que comercializa el INS.
- Desarrollar y direccionar nuevas estrategias de marketing: dinámicas, agresivas, claras y disruptivas, adaptadas al entorno comercial del país y sus posibilidades de internalización, que permitan al INS adaptarse con rapidez a las necesidades del mercado y fidelizar a los clientes e intermediarios.
- Promover -de manera proactiva y diligente- la investigación, análisis, recomendaciones y acciones, con el fin de contar con una oferta de valor competitiva para los distintos perfiles y segmentos, en pro del fortalecimiento de la estrategia comercial, de la fidelización y crecimiento de la cartera de clientes.
- Planificar, organizar y supervisar las labores de comercialización de los productos y servicios que ofrece la organización, con el fin incentivar o aumentar su posicionamiento en el mercado tanto nacional como internacional.

- Velar - con una visión innovadora- por la calidad del servicio que se brinda al cliente en los diferentes canales de la organización, buscando anticiparse a las cambiantes necesidades del mercado, a fin de llenar las expectativas de los clientes.
- Planificar, coordinar y dirigir estudios de mercado, como monitoreo de precios de la competencia y su posicionamiento, análisis de productos, investigaciones de nuevos mercados, pronósticos de venta, tendencias de mercado, benchmarking; entre otros, con el propósito de definir el plan estratégico de la organización.
- Realizar estudios cualitativos y cuantitativos de los productos y servicios que comercializa la organización, a fin de determinar su rentabilidad y permitir una adecuada toma de decisiones.

II. 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.

- **Deseables**

- 36 meses de experiencia en supervisión de personal en puestos en nivel ejecutivo.
- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Conocimiento en seguros y reaseguros.
- Experiencia comprobada en Marketing.
- Experiencia comprobada en campañas de Marketing.
- Conocimiento en Marketing digital.

- Ley Reguladora del Mercado de Seguros.
- Ley Reguladora del Contrato de Seguros.
- Ley General de la Administración Pública.
- Ley General de Control Interno.
- Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- 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	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.	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
	Creatividad/ Innovación	Habilidad para descubrir o generar ideas, desarrollarlas, enriquecerlas y construir con ellas soluciones creativas y ejecutables a problemas planteados y oportunidades de innovación en cualquier campo profesional.	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.	4
	Capacidad Dirección	Consiste en implementar las acciones requeridas para la toma de decisiones y el logro de objetivos.	4
	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 Asertiva	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

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	PCA	MPB/ICH	AAA	Mediante Memorándum de 12.08.2021

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