

## Líder de Segmentos

### I- NATURALEZA DE LA CLASE

Liderar y administrar estratégicamente la cartera de clientes que conforman el segmento, definiendo los elementos direccionales, políticas, propuestas de valor, entre otros; que permitan dirigir la gestión organizacional con un enfoque cliente-céntrico, promoviendo la atención diferenciada de cada segmento y orientando la gestión a la visión estratégica del negocio y el logro de los objetivos organizacionales.

### II- NIVEL OCUPACIONAL

Superior Ejecutivo.

### III- RESPONSABILIDADES

- Liderar y administrar las actividades del segmento asignado a su cargo, para el logro de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan de Negocio Comercial.
- Formular y dirigir de forma eficiente la implementación de las estrategias de crecimiento, retención, recuperación, fidelización, conocimiento, culturización, comunicación y educación; entre otras, definidas para el segmento, de conformidad con el análisis del entorno.
- Evaluar los resultados y desplegar los ajustes que promuevan el cumplimiento de las metas, la satisfacción y permanencia del cliente con el INS.
- Mantener una relación transversal con toda la organización, con el objetivo de liderar, coordinar, negociar y direccionar las acciones del segmento a su cargo, las cuales deben estar alineadas con el plan estratégico.
- Establecer los estándares del servicio y de valor agregado de manera diferenciada, que deben proyectarse a través de todos los puntos de contacto con los clientes.
- Negociar, establecer e instruir a las dependencias involucradas sobre los ajustes a realizar en cuanto a productos y servicios, a fin de atender con eficiencia y eficacia las necesidades de cada segmento.

- Monitorear y evaluar constantemente los elementos que impactan el segmento (productos, canales de comercialización, comunicación, necesidades propias, entre otras), emitir recomendaciones y coordinar los requerimientos y/o soluciones del segmento meta a fin de satisfacer sus necesidades.
- Supervisar el cumplimiento de las políticas y regulaciones dictadas por la Gerencia, en relación con los segmentos.
- Evaluar constantemente la cobertura geográfica que se le está dando al segmento, a fin de determinar sitios de baja concentración o poca cobertura; y, a partir de los resultados, proponer estrategias de promoción de venta para las regiones detectadas
- Identificar y validar el potencial desarrollo de nuevos nichos de mercado dentro del segmento asignado.
- Analizar, coordinar y evaluar la implementación de los procedimientos, políticas y sistemas de trabajo utilizados en los diferentes procesos que correspondan; con el fin de que se ajusten a las necesidades de cada segmento de clientes.
- Formular y controlar el Plan Anual Operativo y de Presupuesto y la matriz de riesgos, de manera ágil y oportuna, con el propósito de asegurar el óptimo 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.
- Ejercer supervisión sobre el equipo de trabajo asignado; coordinando, delegando y controlando la correcta ejecución de las labores técnicas y administrativas, a fin de garantizar su eficaz y eficiente cumplimiento.
- Preparar, revisar y presentar informes variados para la administración o alguna otra dependencia, con el fin de mantenerlos informados de los procesos, proyectos y resultados del segmento a su cargo.
- Asesorar técnicamente y recomendar al superior inmediato, u otras instancias sobre estrategias a implementar, de acuerdo con el plan de negocios, objetivos, metas y demás indicadores establecidos; así como en diversos temas relacionados con el segmento a su cargo.

- Velar por la creación, actualización y el cumplimiento de procedimientos, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad, entre otros; de los procesos a su cargo.
- 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.
- Participar activamente en los proyectos de mejora de los procesos a su cargo, establecidos por la organización.
- Impulsar la visión transversal de los macroprocesos 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 del área a su 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 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 en las actividades de capacitación relacionadas con cumplimiento normativo en general, así como en todas aquellas de interés organizacional que se planifiquen.
- 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.

- **Deseables**

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

|                   | Nombre                 | Descripción   | Nivel |
|-------------------|------------------------|---|-------|
| <b>Cardinales</b> | 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.  | 3     |
|                   | 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     |
|                   | Orientación al Logro   | 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     |

|                    |                          |  |   |
|--------------------|--------------------------|--|---|
| <b>Específicas</b> | 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.  | 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 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.                      | 3 |
|                    | Toma de Decisiones       | Es la habilidad para tomar decisiones oportunas con la información disponible considerando su impacto para 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 |

**VI- ROL:**

- ✓ Líder de Segmentos

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

| <b>Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación</b> |                       |                      |                      |  |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|--|
| <b>Versión:</b>  | <b>Elaborado por:</b> | <b>Revisado por:</b> | <b>Aprobado por:</b> | <b>Oficio y fecha:<br/>(rige a partir de)</b>                  |
| 1  | DVQ/DCC               | ECB/ICH              | Gerencia             | G-04329-2016; 05/12/2016                                       |
| 2  | SDTH                  | SDTH                 | Junta Directiva      | Sesión N° 9532-XII (03.06.2019)<br>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<br>11.01.2022                          |