

## Profesional en Seguros I

### I- NATURALEZA DE LA CLASE

Realizar análisis, gestión de riesgos y emitir criterio técnico sobre procesos relacionados directa o indirectamente con la suscripción o indemnización de los seguros que atiende la dependencia, con el propósito de brindar un servicio de calidad, en función del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### II- NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

### III- RESPONSABILIDADES

- Indagar sobre casos relacionados con la comercialización y gestión de los seguros, analizando situaciones específicas, y emitiendo criterio técnico y/o recomendaciones, según las características de cada caso en particular.
- Brindar asistencia y asesoría a su superior inmediato, en la ejecución y resolución de labores variadas y complejas de los procesos de seguros a cargo.
- Aceptar o declinar riesgos y/o reclamos de las diferentes líneas de seguros que comercializa la empresa, determinando la pertinencia de su aceptación, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en los trámites realizados y de conformidad con la normativa aplicable.
- Evaluar información clave relacionada con los procesos a cargo y emitir criterio técnico especializado sobre dichos procesos.
- Analizar y preparar proyecto de respuesta en los plazos establecidos, para los diversos recursos de revocatoria que se reciban en la dependencia.
- Brindar acompañamiento y orientar -en su área de competencia profesional- a clientes que así lo requieran.
- Aceptar la suscripción de pólizas de las diferentes líneas de seguros administradas por la organización cuando sea delegado por la jefatura.

- Coordinar la colocación del reaseguro facultativo con la dependencia correspondiente.
- Ingresar y revisar trámites de las diferentes líneas de seguros en los sistemas respectivos, garantizando la calidad e idoneidad de los datos.
- Coordinar y remitir para investigación, en caso de proceder, aquellos casos que presenten información dudosa y que por su experiencia considere que podrían provocar perjuicio a la organización, con el propósito de que se determine si existe alguna anomalía, estafa o fraude.
- Participar como usuario experto, cuando le corresponda, en los sistemas organizacionales, supervisando su buen funcionamiento y coordinando el ingreso de la información requerida, tales como límites de contratos, procesos administrativos, entre otros.
- Coordinar los requerimientos de inspección relacionadas con la atención de un trámite de seguros.
- Preparar 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.
- Coadyuvar en la creación, actualización y el cumplimiento de procedimientos, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad, entre otros; de sus procesos a cargo.
- 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.
- Participar en la transmisión de conocimientos en temas relacionados con las labores a cargo.
- Participar en actividades o comisiones multidisciplinarias relacionadas con las labores a su cargo, a fin de ejecutar un rol relacionado con su especialidad, según sea requerido por los superiores.
- Participar en la definición e implementación de los controles y análisis de datos de los procesos a su cargo, de manera que las gestiones se encuentren claramente documentadas, 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.
- 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.
- 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 bajo su responsabilidad, 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 bajo su responsabilidad, sobre los otros procesos de la organización.
- Analizar y determinar los aspectos (técnicos, financieros, operativos, estratégicos, informáticos, entre otros), que pueden afectar los procesos bajo su responsabilidad, 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 tres opciones:

**OPCION 1:**

- Sesenta y cuatro créditos aprobados de un Diplomado en Seguros y mínimo 45 meses de experiencia en puestos similares.

**OPCION 2:**

- Noventa y seis créditos aprobados de una universidad pública o privada, de manera consecutiva conforme el programa oficial de la carrera que lo faculte para el desempeño del puesto, y mínimo 45 meses de experiencia en puestos similares

**OPCION 3:**

- Certificado como Técnico Asesor en Seguros y mínimo 45 meses de experiencia en puestos similares

**OPCION 4:**

- 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 39 meses de experiencia en labores afines al cargo.

• **DESEABLES**

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Redacción de informes técnicos.
- 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

- ✓ Especialista (todas las dependencias)

	Nombre	Descripción	Nivel
<b>Cardinales</b>	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 conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el entorno.	2
	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

<b>Específicas</b>	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
	Negociación	Capacidad para establecer con la contraparte acuerdos, mediante una actitud de apertura que facilita el entendimiento mutuo, lo que permite mediante el intercambio, articular estrategias y tácticas que deriven en resultados ganar-ganar.	2
	Resolución	Es la capacidad de analizar una situación o problema evaluando la viabilidad de las alternativas, buscando darle solución de forma ágil y efectiva.	2

## VI- ROLES

- ✓ Especialista
- ✓ Encargado de Área
- ✓ Ingeniero en Salud Ocupacional

(\*) 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				G-04471-2013 (09/09/2013)
2	MBP	ECB/ICH	Gerencia	G-00314-2017 (20/01/2017)
3	SDTH	SDTH	Junta Directiva	Sesión N° 9532-XII (03.06.2019) SAC-00467-2019 (05.06.2019)
4	DMU	DVQ/ICH	Gerencia General	G-05096-2019 (05.12.2019)
5	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 11.01.2022
6	SCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 06.04.2022

## INGENIERO EN SALUD OCUPACIONAL

### I- RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Realizar la atención y/o investigación de los casos que le sean asignados por sus superiores, así como aquellos que sean referidos por los centros de salud referenciales y otras dependencias, sean internas o externas al INS.
- Brindar asesoría a las empresas en temas de seguridad, higiene y gestión preventiva.
- Realizar las mediciones de agentes físicos y químicos que sean solicitadas, así como los informes correspondientes.
- Realizar las visitas que sean requeridas a las empresas de clientes del seguro de Riesgos del Trabajo (RT), según sea solicitado.
- Atender todas las solicitudes asignadas de los programas de homologación y Preventico, así como realizar las auditorías pertinentes en los plazos establecidos.

### II- REQUISITOS

#### • OBLIGATORIOS

- 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 39 meses de experiencia en labores afines al cargo.
- Certificaciones ISO 45001 y 39001.

#### • DESEABLES

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Redacción de informes técnicos.
- Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial, Título IV.

- 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.

### III- COMPETENCIAS

	Nombre	Descripción	Nivel
<b>Cardinales</b>	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 conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos retos o cambios en el entorno.	2
	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	2



		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.	2
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.	2
	Resolución	Es la capacidad de analizar una situación o problema evaluando la viabilidad de las alternativas, buscando darle solución de forma ágil y efectiva.	2
	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

(\*) 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	PCA	MCG	AAA	Mediante memorándum del 11.01.2022
2	PCA	MCG	AAA	Mediante memorándum del 06.04.2022

## ROL DE ENCARGADO EN SEGUROS

### I- NATURALEZA DE LA CLASE

Administrar los procesos de un área de trabajo a su cargo relacionados con el CORE del negocio, asegurando la aplicación de las mejores prácticas y el cumplimiento de las metas dentro de su ámbito de acción.

### II- NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

### III- RESPONSABILIDADES

- Liderar el área de trabajo a su cargo, así como la atención de trámites relacionados con el CORE del negocio, asegurando la ejecución de las mejores prácticas y el cumplimiento de las metas dentro de su ámbito de acción, con el propósito de brindar un servicio de calidad a los clientes.
- Establecer en conjunto con la jefatura los objetivos, metas, indicadores y planes de acción del proceso a su cargo, así como las estrategias para su cumplimiento, alineados a los objetivos estratégicos organizacionales.
- Aceptar o declinar riesgos y/o reclamos de las diferentes líneas de seguros que comercializa la empresa, determinando la pertinencia de su aceptación, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en los trámites realizados y de conformidad con los lineamientos aplicables.
- Autorizar la emisión de pólizas de las diferentes líneas de seguros administradas por la organización.
- Asesorar técnicamente a la jefatura y colaboradores, en temas relacionados con los procesos a su cargo.
- 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.
- 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.
- Participar en la transmisión de conocimientos en temas relacionados con las labores a cargo.
- Coordinar y remitir para investigación, en caso de proceder, aquellos casos que presenten información dudosa y que por su experiencia considere que podrían provocar perjuicio a la organización, con el propósito de que se determine si existe alguna anomalía, estafa o fraude.
- Analizar y preparar proyecto de respuesta en los plazos establecidos, para los diversos recursos de revocatoria que se reciban en la dependencia.
- Participar como usuario experto, cuando le corresponda, en los sistemas organizacionales, supervisando su buen funcionamiento y coordinando el ingreso de la información requerida, tales como límites de contratos, procesos administrativos, entre otros.
- Coordinar y atender los temas administrativos relacionados con la dependencia a su cargo, tales como: pagos en los sistemas organizacionales, control de activos, entre otros.
- Coadyuvar en la formulación y control del Plan Anual Operativo y de Presupuesto -de manera ágil y oportuna- con el propósito de asegurar el óptimo desarrollo de las operaciones organizacionales.
- Coadyuvar en la creación, actualización y el cumplimiento de procedimientos, manuales, formularios, metas, indicadores de gestión y productividad, entre otros; de sus procesos a cargo.
- 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.
- Participar activamente en reuniones, actividades o comisiones multidisciplinarias, según sea requerido por los superiores.

- Participar en la definición e implementación de los controles y análisis de datos de los procesos a su cargo, de manera que las gestiones se encuentren claramente documentadas, 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.
- 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.
- Coadyuvar en la formulación, delegación y supervisión del 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 activamente en los proyectos de mejora de los procesos a su cargo, 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.
- 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 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.

**En adición a las funciones generales descritas anteriormente, los puestos que se ubiquen en las sedes deben realizar las siguientes labores:**

- Solicitar, en coordinación con la Jefatura, la colocación del reaseguro facultativo, a la Dirección de Suscripción.
- Aprobar las cotizaciones y condiciones particulares o especiales a asignar a los clientes, de conformidad con los lineamientos establecidos en relación con las líneas de seguros que comercializa la organización.
- Emitir y aprobar las certificaciones requeridas por los clientes, o documentación relacionada con las pólizas con que cuentan éstos.
- Asesorar y acompañar a los intermediarios a fin de brindar un servicio oportuno y de calidad en pro del cumplimiento de las estrategias y metas del negocio.
- Velar porque se realice la validación de la muestra de la información digitada por los intermediarios, en procura de que esta sea confiable de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
- Participar con la Jefatura en la realización de la evaluación de la calidad de la gestión de los intermediarios asignados, y remitir un informe de resultados.
- Atender, canalizar y/o dar seguimiento a las acciones de mejora, producto de las quejas y sugerencias que se presentan en el área a su cargo.
- Mantener actualizados los expedientes de cada una de las cuentas estratégicas asignadas al área a su cargo, en cuanto al mantenimiento de la póliza, el riesgo, la retención comercial y el reaseguramiento.
- Coordinar con el Departamento de Comercialización u otras dependencias las capacitaciones requeridas por los intermediarios para la ejecución de sus labores.
- Colaborar con la capacitación del personal del intermediario a cargo de los trámites de seguros respectivos, así como coordinar con el Departamento de Comercialización, la asignación de los roles a nivel de sistemas.

#### 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 tres opciones:

**OPCION 1:**

- Sesenta y cuatro créditos aprobados de un Diplomado en Seguros y mínimo 45 meses de experiencia en puestos similares.

**OPCION 2:**

- Noventa y seis créditos aprobados de una universidad pública o privada, de manera consecutiva conforme el programa oficial de la carrera que lo faculte para el desempeño del puesto, y mínimo 45 meses de experiencia en puestos similares.

**OPCION 3:**

- Certificado como Técnico Asesor en Seguros y mínimo 45 meses de experiencia en puestos similares.

**OPCION 4:**

- 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 39 meses de experiencia en labores afines al cargo.

- **DESEABLES**

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- Redacción de informes técnicos.
- 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

- ✓ Encargado (todas las dependencias)

	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, 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

<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.	2
	Capacidad de Dirección	Consiste en implementar las acciones requeridas para la toma de decisiones y el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras y tomando decisiones oportunas con la información disponible, al considerar el impacto para la organización.	2
	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.	2
	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.	2
	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.	2
	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.	2

## VI- ROL

- ✓ Encargado de área

(\*) 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	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 11.01.2022
2	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 06.04.2022