

Técnico en Seguros I

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Realizar funciones técnicas derivadas de los seguros y/o labores de aceptación de los procesos de suscripción e indemnización para las diferentes líneas de seguros que correspondan, a través de un servicio estelar al cliente, con un alto nivel de calidad y en cumplimiento de la normativa vigente de la organización.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Técnico.

III- RESPONSABILIDADES

- Aceptar riesgos o reclamos en las diferentes líneas de seguros con que cuenta la organización, determinando la pertinencia de su aceptación, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de los trámites realizados.
- Ejecutar labores técnicas de apoyo en los procesos de seguros y la gestión comercial.
- Revisar trámites en los diferentes sistemas, tales como liquidaciones, inclusión de seguros, conciliaciones, entre otros; en procura de controlar la calidad e idoneidad de los datos.
- Elaborar reportes e informes técnicos -de forma oportuna y con elevados estándares de calidad- con base en la información existente y/o recabada, con el fin de proporcionar información confiable, recomendaciones y/o posibles soluciones.
- Atender al público, para brindar o recibir información sobre un proceso o trámite propio de su área de trabajo.
- Identificar -en coordinación con el líder inmediato- los casos que presenten información dudosa y que por su experiencia considere que pueden provocar perjuicio a la organización, con el propósito de trasladarlo a la dependencia que corresponda a fin de que pueda determinar si existe alguna anomalía, estafa o fraude.

- Brindar apoyo técnico, u orientar a otros colaboradores, en la correcta ejecución y resolución de labores técnicas de seguros, a fin de asegurar la adecuada atención de los requerimientos que se presenten.
- Coordinar e intercambiar información con entes externos o internos para realizar un trámite o cumplir un requerimiento.
- Participar activamente en reuniones, actividades o comisiones multidisciplinarias, según sea requerido por los superiores.
- Participar en la definición e implementación de los controles 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.
- 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**

- Bachiller en Educación Media
- 26 meses de experiencia en labores afines al cargo, de las cuales debe cumplir 18 meses de manera obligatoria.

- **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

- Todas las dependencias

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	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.	3
	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.	3

	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	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.	3
	Resolución	Es la capacidad de analizar una situación o problema evaluando la viabilidad de las alternativas, buscando darle solución de forma ágil y efectiva.	3
	Tolerancia al estrés	Capacidad para mantener el desempeño esperado y una actitud positiva frente a situaciones de alta demanda, tensión o conflicto, actuando de manera efectiva bajo la presión del tiempo y haciendo frente al desacuerdo, la oposición y la adversidad.	3

VI- ROLES:

- ✓ Aceptador
- ✓ Analista Técnico
- ✓ Revisor de Liquidaciones

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1			Gerencia	G-06898-2014 (01/12/2014)
2	MPB	ECB/ICH	Gerencia	G-04178-2016 (22/11/2016)
3	FTL	DVQ/ECB	Gerencia	G-01672-2019 (27.04.2019)
4	PCA	MCG/ICH	AAA	Mediante Memorándum del 11.01.2022
5	SCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 25.02.2022