

Plataformista

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Ejecutar funciones operativas y de orientación, relacionadas con la atención de clientes, así como labores de apoyo en el área de seguros, de manera que permita brindar un servicio de excelencia.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Servicio/Operativas

III- RESPONSABILIDADES

- Ejecutar labores propias de una plataforma de atención y servicio al cliente, conforme a los procedimientos y protocolos establecidos.
- Cotizar y suscribir seguros y efectuar el cobro de las primas respectivas mediante tarjeta de crédito o débito (voucher), para lo cual requiere utilizar el dispositivo Terminal de Punto de Venta (datáfono).
- Aplicar recibos, movimientos bancarios u otros en los sistemas organizacionales, de manera oportuna, con el fin de mantener información confiable y actualizada de las operaciones financieras realizadas.
- Registrar información en los diferentes sistemas organizacionales, tales como las solicitudes de pólizas, información de clientes, entre otros.
- Llevar el control de trámites y procesos propios de su rol, de manera que la información se encuentre debidamente actualizada y claramente documentada en las bases de datos disponibles.
- Le puede corresponder realizar diariamente los cierres contables de los trámites efectuados mediante los sistemas transaccionales, con el propósito de comprobar la información procesada y proporcionar datos fidedignos para la gestión de otros procesos internos.
- Elaborar e imprimir documentos como emisión de pólizas, débitos, recibos, entre otros, a fin de realizar de manera oportuna y eficaz los trámites solicitados por los clientes.

- Atender clientes para brindar o recibir información sobre un proceso o trámite propio de su área de trabajo.
- Le puede corresponder colaborar en la administración, ejecución, reproducción y distribución de documentos diversos y correspondencia, de acuerdo con sus responsabilidades.
- Brindar apoyo operativo a procesos de seguros y administrativos propios de su área de trabajo como: depuraciones, búsqueda y creación de expedientes, coordinación de consultas, inventario de equipo y suministros, registros contables, conciliaciones, liquidaciones, entre otros.
- Brindar apoyo u orientar a otros colaboradores, en la correcta ejecución y resolución de labores propias de su rol en el área de seguros, a fin de asegurar la adecuada atención de los requerimientos que se presenten.
- 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
- 12 meses de experiencia en labores afines al cargo, de los cuales debe cumplir 6 meses de manera obligatoria.

- **Deseables**

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

V- COMPETENCIAS

	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.	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
Específicas	Atención al detalle	Capacidad para identificar y atender los aspectos relevantes en una tarea o situación, detectando de manera rápida y oportuna los posibles errores en el manejo de la información o gestión de la tarea.	2
	Atención/Concentración	Capacidad para centrar voluntariamente toda la atención sobre un objetivo o actividad que se esté realizando o pensando en realizar, dejando de lado toda la serie de hechos o situaciones que puedan ser capaces de interferir en su atención o consecución.	2
	Disposición para aprender	Habilidad para adquirir y emplear los conocimientos. Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia personal y de otros, por medio del trabajo habitual y recurriendo a los demás como fuente de información. Se muestra una actitud de apertura a los cambios del conocimiento.	2

VI- ROL

- ✓ Plataformista de Servicio al Cliente en Sedes.

Historial de Revisión, Aprobación y Divulgación				
Versión:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Oficio y fecha: (rige a partir de)
1	PCA	MCG	Gerencia	G-01337-2022 (28.03.2022)