

Profesional Administrativo(a) III

I- NATURALEZA DE LA CLASE

Desarrollar labores y proyectos profesionales, aplicando los conocimientos teóricos y prácticos de una especialidad profesional, asegurando la eficiente gestión de los técnicos y profesionales a su cargo, así como la buena ejecución de los procesos, para facilitar mediante su asesoramiento la toma de decisiones en los niveles jerárquicos superiores.

II- NIVEL OCUPACIONAL

Profesional

III- RESPONSABILIDADES

- Diseñar y desarrollar iniciativas y/o participar como líder técnico en proyectos cuyo alcance es organizacional y donde administra un área profesional. Es responsable por alinear su gestión con los objetivos estratégicos, el uso de los recursos y la calidad de los resultados obtenidos.
- Diseñar modelos de rentabilidad esperada con base en supuestos de ventas, mortalidad, rentabilidad, caducidad del producto y gastos, así como, estimar y evaluar precios de diferentes coberturas y productos, actuales y potenciales, a partir de modelos matemático-actuariales y técnicas actuariales.
- Investigar y efectuar estudios técnicos complejos, relacionados con administración y análisis de riesgos, estudios de mercado, publicidad, comercialización, inspecciones, políticas, procedimientos y otros, cuyos resultados afectan la calidad de las decisiones que se toman en áreas claves de la organización.
- Asesorar técnicamente a la jefatura, Administración Superior, u otros roles -según corresponda- en temas relacionados con los procesos a su cargo.
- Definir, diseñar e implementar los controles de los procesos a su cargo, de manera que todas las gestiones se encuentren claramente documentadas, a fin de asegurar la confiabilidad de la información.
- Brindar soporte y atención directa en el campo de su especialidad a los clientes que así lo requieren.

- Autorizar pagos de acuerdo con el monto que ha sido delegado por su jefatura, así como horas extra y vacaciones, entre otros.
- Coordinar y atender necesidades y solicitudes de entidades externas diversas, para brindar o recibir información importante para la función normal del área.
- Le puede corresponder por delegación, asumir en ausencia de la Jefatura de la dependencia la dirección y coordinación de esta.
- Participar en los equipos de trabajo, reuniones, talleres o cualquier actividad -interna o externa- que le sean asignadas según su competencia, o en las que determine la Administración Superior.
- 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.
- Establecer los objetivos, metas y planes de acción del proceso a su cargo, así como las estrategias para su cumplimiento, alineados a los objetivos estratégicos organizacionales.
- 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.
- Coadyuvar en la formulación y control del Plan Anual Operativo y de Presupuesto de los procesos a su cargo, de manera ágil y oportuna, con el propósito de asegurar el mejor desarrollo de las operaciones organizacionales.
- 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.
- Ejecutar los procesos relacionados con el trámite de contratación pública, tales como revisión de pliegos de condiciones, incorporación de criterios de compras públicas estratégicas y principios de contratación; administración y fiscalización de contratos, los cuales requieren de conocimientos especializados a nivel profesional, aprobación de solicitudes de contratación, entre otros trámites relacionados, según lo establecido en la Ley General de Contratación Pública, su reglamento y

la normativa aplicable, con el fin de lograr la mayor calidad, eficiencia y eficacia en las actividades de la organización.

- 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 las áreas 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 activamente en los proyectos de mejora de los procesos a su cargo establecidos por la organización.
- 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.
- 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 que le correspondan, conforme a lo antes descrito, los puestos que se ubiquen en las dependencias que se detallan a continuación deben realizar las siguientes labores:

- **Coordinador(a) especializado(a) en el Departamento de Plan Operativo y Presupuesto**

- Asesorar a las jefaturas del Departamento de Plan Operativo y Presupuesto, Subdirección de Planificación, Administración Superior, Comité Plan Presupuesto, Racionalización del Gasto y Construcciones; y demás unidades ejecutoras en materia de planificación operativa y presupuestaria.
- Coordinar y asesorar a las dependencias en la formulación, del plan presupuesto según los lineamientos internos y externos.
- Coordinar y elaborar los informes de ejecución, instructivos o guías de formulación, ejecución y evaluación del plan presupuesto, para las entidades externas reguladoras o entidades internas que lo requieran.
- Brindar asesoría y administración a la información en el sistema SIFA, en cuanto al uso y manejo de este sistema, específicamente del Módulo de Planificación y Presupuesto y el Sistema de Gestión Institucional de Planes (SIGIP).
- Coordinar las actualizaciones del catálogo de subpartidas presupuestarias, habilitaciones, autorizaciones, cuentas contables, centros de costo, reportes, transacciones y demás ajustes necesarios, en el módulo de Planificación y Presupuesto del Sistema Integrado Financiero Administrativo (SIFA), en coordinación con las dependencias responsables de cada módulo y la Dirección de Tecnologías de Información.
- Coordinar el control y evaluación mensual de la ejecución del presupuesto organizacional.
- Coordinar el análisis de los resultados de la evaluación del plan presupuesto del INS para brindar información integral a las entidades externas reguladoras o entidades internas que lo requieran.

- **Coordinador(a) Especializado(a) en el Departamento de Gestión Financiera**
 - Coordinar el proceso de requerimientos generales de la Auditoría Externa y fungir como enlace con las dependencias del INS.
 - Brindar control y seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa, y remitir los informes respectivos a la Gerencia General.
 - Supervisar y revisar la correcta confección del cálculo mensual de la “estimación de incobrables” de primas pendientes de cobro de los seguros del INS.
 - Supervisar la correcta ejecución del seguimiento de las partidas abiertas (cuentas por pagar / cuentas por cobrar) a nivel organizacional.
 - Definir y revisar mensualmente la muestra de las conciliaciones de cuentas institucionales para validar la correcta realización de éstas, conforme a las disposiciones financieras establecidas.
 - Realizar la aprobación de los planes de trabajo establecidos por las dependencias, a fin de actualizar las conciliaciones de cuentas y depuraciones de ajustes que correspondan.

IV- REQUISITOS

- **Obligatorios:**
 - Licenciatura o grado superior en una carrera universitaria que le faculte para el desempeño del puesto. (*)
 - Incorporado(a) al colegio profesional respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
 - Mínimo 36 meses de experiencia en labores afines al cargo.

En adición a los anteriores, los puestos ubicados en las siguientes dependencias deben cumplir con los requisitos obligatorios que se detallan a continuación:

Rol de Coordinador(a) Especializado(a) en el Departamento de Plan Operativo y Presupuesto en el Proceso de Presupuesto.

- Incorporado(a) al Colegio de Contadores Privados de Costa Rica en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- Manejo del Sistema SIFA, específicamente del Módulo de Planificación y Presupuesto.

Rol de Coordinador(a) Especializado(a) en Continuidad del Negocio de la Dirección de Riesgos.

- 36 meses de experiencia en seguros.
- **Deseables:**
 - Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
 - Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
 - Redacción de informes técnicos.
 - Contar con el programa completo de capacitación de la Ley General de Contratación Pública, Ley No. 9986, de la Contraloría General de la República y demás capacitaciones relacionadas con la gestión de la contratación pública, según los lineamientos definidos por la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, o bien impartidas por entidades definidas por la organización.
 - 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°9986, Ley General de Contratación Pública y su reglamento.
 - Ley N°8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
 - Ley N°7786, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
 - Ley N°9699, Ley sobre responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos.
 - Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.
 - 6 meses de experiencia en manejo de personal.
 - Licencia de conducir B1 al día.

En adición a los anteriores, el rol de Coordinador Especializado en el Departamento de Plan Operativo y Presupuesto en el proceso de Planificación Operativa debe cumplir con el siguiente requisito deseable:

- Conocimiento del Sistema de Gestión Institucional de Planes (SIGIP).

V-COMPETENCIAS

- ✓ Ingeniería y Mantenimiento – Ingeniero(a) Civil
- ✓ Ingeniería y Mantenimiento – Ingeniero(a) electromecánico(a) Centro de Datos
- ✓ Plan Operativo y Presupuesto - Proceso de Planificación Operativa
- ✓ Subdirección de Servicios Generales/Control y Gestión

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	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.	4
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.	4
	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 el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras y tomando decisiones oportunas con la información disponible, al considerar el impacto para la organización.	3
	Comunicación Asertiva	Consiste en transmitir de forma clara, respetuosa y directa pensamientos e	3

		indicaciones; dirigiendo, motivando y orientando de manera positiva al logro de los objetivos de la organización.	
	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.	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
	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.	3

✓ Unidad de Continuidad de Negocio

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	Experiencia al Cliente	Habilidad para realizar el trabajo con base en la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes ya sean internos o externos. 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.	4
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.	4

	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 acciones requeridas para el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras y tomando decisiones oportunas con la información disponible, al considerar el impacto para la organización.	3
	Comunicación Aseriva	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.	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.	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.	4
	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.	3

✓ Proyectos - PMO (*)

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	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.	4
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.	4
	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 el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras y tomando decisiones oportunas con la información disponible, al considerar el impacto para la organización.	3
	Comunicación Aseriva	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.	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.	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
	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.	3

- ✓ (*) Las competencias específicas para los profesionales con proyectos a cargo, adscritos a la PMO, se definirán de acuerdo con el proyecto en particular.

- ✓ Plan Operativo y Presupuesto - Proceso de Presupuesto
- ✓ Departamento de Gestión Financiera.

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	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.	4
Específicas	Análisis numérico	Habilidad para interpretar, organizar y presentar datos numéricos; así como extraer información lógica y correcta de ellos.	4
	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 el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras y tomando decisiones oportunas con la información disponible, al considerar el impacto para la organización.	3
	Comunicación Aseriva	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.	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.	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	3

		definir e implementar una estrategia para gestionarlos de manera oportuna y efectiva	
	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.	3

VI- ROLES

- Coordinador(a) Especializado(a) de Área.
- Coordinador(a) Especializado(a) en Proyectos.

(*) 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				
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	Gerencia General	Mediante Memorándum del 22.02.2021
5	PCA	MCG	AAA	Mediante Memorándum del 05.09.2022
6	PCA/RDA	MCG/ICH	AAA	Mediante Memorándum del 17.05.2023

ROL INTELIGENCIA DEL NEGOCIO

I- RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Formular, diseñar y desarrollar estudios estadísticos: experimentación, muestreo, estudios observacionales y mixtos en función de los objetivos y requerimientos de información, con fundamentos teórico-metodológicos.
- Gestionar proyectos de análisis de datos que contribuyan a la toma de decisiones de la organización.
- Asesorar a usuarios o clientes, de diversas disciplinas o áreas de conocimiento, en temas asociados a la utilización, interpretación y presentación de datos.
- Coordinar y realizar proyecciones matemáticas sobre las diferentes variables de las líneas de seguros, para la Administración Superior.
- Supervisar y ejecutar la elaboración de informes sobre los resultados del cumplimiento de las metas comerciales.
- Coordinar la definición de la línea base de ingresos correspondiente a la ejecución presupuestaria.

II- REQUISITOS

• Obligatorios

- Licenciatura o grado superior en una carrera universitaria que le faculte para el desempeño del puesto. (*)
- Incorporado(a) al colegio profesional respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
- Mínimo 36 meses de experiencia en labores afines al cargo.
- Experiencia comprobable en análisis de datos en empresas del sector público o privado, de los cuales debe contar como mínimo con 12 meses de experiencia demostrable, en el uso de dos de las siguientes herramientas:
 - R
 - Python
 - Tableau
 - Power BI
 - Power Pivot
 - Minería de datos
 - Manejo de Cubos de BI o similares a las anteriores

- **Deseables**

- 12 meses de experiencia comprobable en supervisión de personal.
- 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°7786, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
 - Ley N°9699, Ley sobre responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.
- Licencia de conducir B1 al día.

III- COMPETENCIAS

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	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.	4

Específicas	Análisis numérico	Habilidad para interpretar, organizar y presentar datos numéricos; así como extraer información lógica y correcta de ellos.	4
	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 de Dirección	Consiste en implementar acciones requeridas para el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras y tomando decisiones oportunas con la información disponible, al considerar el impacto para la organización.	3
	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.	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.	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
	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.	3

(*) 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 05.09.2022

ROL DE COORDINADOR(A) DE EJECUTIVO(A) DE SERVICIO (STEP)

I- RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

- Facilitar y alinear a los ejecutivos de servicio (STEP) para que obtengan información de sus clientes, la comparen y procesen con otros datos de la organización (operativos, tácticos y estratégicos), y la traduzcan en requerimientos para los diferentes procesos de la gestión de Cultura y Talento.
- Desarrollar a los Ejecutivos de Servicio (STEP) para que generen la mejor asesoría en materia de la gestión del talento y el fortalecimiento del liderazgo a jefaturas, así como para que apoyen la adopción de los movimientos culturales y de transformación en la organización, siendo ejemplos de ello.
- Prospeccionar y analizar las necesidades de los clientes a fin de desarrollar en conjunto con estos, las unidades de Cultura y Talento y otras partes interesadas, tácticas o soluciones a aplicar -junto con su equipo de trabajo- en el corto o mediano plazo, así como medir su efectividad.
- Diseñar soluciones de servicio presentes y futuras en materia de gestión del talento, a través del análisis de datos e implementarlas en conjunto con el equipo de Cultura y Talento.
- Participar en iniciativas y/o proyectos tanto en la Subdirección de Cultura y Talento como en otras dependencias de la organización, generando propuestas que se adapten al nuevo entorno competitivo y buscando la aplicación de mejores prácticas en la gestión del Talento Humano.
- Asesorar -de forma presencial o virtual- en la gestión de Talento Humano a las dependencias asignadas, con el objetivo de establecer una rectoría en procesos que involucran a los colaboradores, en las diferentes instancias del INS.

II- REQUISITOS

- **Obligatorios**
 - Licenciatura o grado superior en una carrera universitaria que le faculte para el desempeño del puesto. (*)
 - Incorporado(a) al colegio profesional respectivo en el grado correspondiente y al día con sus obligaciones de colegiatura.
 - Mínimo 36 meses de experiencia en labores afines al cargo.
 - Licencia de conducir B1 al día.
- **Deseables:**

- Manejo de soluciones colaborativas y de ofimática.
- Conocimientos en los sistemas transaccionales y otros propios de la gestión.
- 6 meses de experiencia en manejo de personal.
- Redacción de informes técnicos.
- Contar con el programa completo de capacitación de la Ley General de Contratación Pública, Ley No. 9986, de la Contraloría General de la República y demás capacitaciones relacionadas con la gestión de la contratación pública, según los lineamientos definidos por la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda, o bien impartidas por entidades definidas por la organización.
- 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°9986, Ley General de Contratación Pública y su reglamento.
 - Ley N°8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
 - Ley N°7786, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
 - Ley N°9699, Ley sobre responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos.
- Conocimiento en leyes, reglamentos, normas y lineamientos aplicables a la gestión a desarrollar.

III- COMPETENCIAS

	Nombre	Descripción	Nivel
Cardinales	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.	4
Específicas	Control de procesos	Habilidad para establecer y aplicar procedimientos, que permitan darle el	4

		seguimiento y regulación a los procesos asignados, logrando aplicar mecanismos que indiquen la desviación o el avance adecuado hacia los fines previamente establecidos.	
	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 el logro de objetivos del INS, estableciendo metas retadoras y tomando decisiones oportunas con la información disponible, al considerar el impacto para la organización.	3
	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.	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.	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
	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.	3

(*) 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 17.05.2023